جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية

ثانوية أبي بكر الصديق والجيلالي بونعامة بولاية عين الدفلى أنموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

-قندوزي إيمان

-بونجار زوليخة

إشراف الدكتورة:

-مكيري مالية

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية

ثانوية أبي بكر الصديق والجيلالي بونعامة أنموذجا

إعداد الطالبتين:

-قندوزي إيمان

-بونجار زوليخة

إشراف الدكتورة:

-مكيري مالية

السنة الجامعية:2020/2019

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الصلاة و السلام على رسوله الكريم و من تبعه بإحسان إلى يوم الدين

في البداية نشكر رب العباد العلي القدير شكرا نزيلا طيبا مباركا فيه الذي أنار بالعلم و زيننا بالعلم و أكرمنا بالتقوى و أنعم علينا بالعافية و أنار طريقنا و يسرنا و وفقنا و أعاننا في إتمام هذه الدراسة و تقديمها على الشكل الذي هي عليه اليوم ، فله الحمد و الشكر و هو الرحمن المستعان

إن واجب الوفاء و الإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير إلى كل من ساعدنا في هذا العمال ، و نخص بالذكر الدكتورة المشرفة " مكيري مالية " لما بذلته من جهد و وقت معها ، كما أنها لم تبخل علينا بنصائحها و معلوماتها : شكرا جزيلا أستاذة.

إلى كل يد كريمة أمدتنا بالعون و لم تبخل علينا بالمعلومات سواء من قريب أو من بعيد لرفع معنوياتنا ، و لكل من لم يبخل علينا بالنصيحة و التوجيه نسأل الله أن يجزيهم خير جزاء

شكرا لكم جيمعا

إيمـــان _ زوليـخـــة

الإهداء

إلى وطني العزيز: الجزائر الصامدة بأهلها

إلى حبيبي و سندي، إلى فرحي و نجاحي،إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح إلى : والدي العزيز أدامه الله تاجا فوق رأسي و أطال لي في عمره.

إلى من رضاها غايتي و طموحي، إلى من أعطتني الكثير و لم تنتظر الشكر،إلى صاحبة البسمة الصادقة في حياتي : والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها .

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي : سمية _ سهيلة _ عبد الرحيم

إلى صاحبة القلب الطيب و النوايا الصادقة ، إلى من أعدها أمي الثانية : طاطا حكيمة

إلى الوجه البريء و القلب الطيب و الصدر الرحب ، إلى من كانت معي دائما أختي و حبيبتي و جارتي في وقت واحد : لبنى

إلى قنديل الذكريات الصديقات العزيزات و من كانوا معي في مشواري الدراسي :سمية _ سارة _مريم _ وهيبة _شروق

و شكرا

_ إيمـــــان

الإهداء

بعد الصلاة و السلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم و على آله و صحبه أجمعين

إن واجب الوفاء و الإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير في هذا العمل و أخص بالذكر

إلى من أفنت حياتها و كل من يتمنى سماع كلمة "نجاح" و " ارحمهما كما رباني صغيرا"

أمي الغالية مصدر الأمان و المنبع الذي طالما سقتني الحنان

أبي الغالي: مرشدي و أستاذي الذي علمني الحياة و غرس في أعماقي البراءة و الصبر و المثابرة ، هو مثلي في الأصالة و الثبات

إلى أختي و أخواتي ، أتقدم لهم بجزيل الشكر و خالص الدعاء

إلى الأساتذة الكرام في كل مراحل الدراسة و كل من ساعدني في إعداد هذه المذكرة

_ زولـيخـــة.

ملخص الدراسة:

تناولت دراستنا موضوع واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية "ثانوية أبي بكر الصديق و الجيلالي بونعامة أنموذجا"، حيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على هذا الواقع من خلال بعض المؤشرات البحثين أهمها تقصي نوع التكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى المؤسستين التربويتين محل الدراسة ومدى استخدامها من قبل الموظفين على مستوى الاتصال الداخلي ومدى فعاليتها.

حيث اعتمدنا على المنهج المسحي باستخدام المقابلة المقننة كأداة رئيسية في دراستنا تم توجيهها إلى عينة قوامها 12 مفردة مشكلة من الإداريين العاملين على مستوى الثانويتين، وقد توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

– تجلت مجالات استخدام الموظفين المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل أكبر في مجال التواصل مع الزملاء والمستويات الإدارية المختلفة وكذا في إعداد كشوف النقاط والقوائم المدرسية.

– انعكست استخدامات التكنولوجيا الحديثة بشكل إيجابي على سيرورة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين محل الدراسة حيث أنها ساهمت في تسريع وتيرة إنجاز العمل وتسهيل عملية نقل المعلومات وتبادلها وكذا حفظها.

– كما اتضح أن فعالية استخدام المبحوثين لمختلف هاته التكنولوجيات تبقى محدودة بسبب بعض الإشكالات التي يصادفها الموظفين مرتبطة بالأساس بإشكالات تقنية كمشكل تذبذب الارتباط بشبكة الانترنيت نقص التجهيزات وضعف صيانتها الأمر الذي يستلزم توفير بيئة تحتية لائقة مع ضرورة إرفاقها بدورات تدريبية وتكوينية لفائدة الموظفين في مجال استخدام هاته التكنولوجيات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيات الاتصال الحديثة–الاتصال الداخلي–الاتصال التربوي–المؤسسات التربوية.

Résumé :

Nous avons fait une étude sur l'emploi de la nouvelle technologie dans le communication interne avec l'établissement éducatives algérienne ,au sein du lycèe « ABI bakr el seddik et djillali bounaama »

L'objet de notre étude est celui de noveu connaitre le fonctionnement de cet établissement à travers les indicateurs de recherche dont le plus important est les technologies de la communication que le groupe éducatif utilise le plus souvent ainsi leur rôle dans l'établissement

Nous avons basé sur la méthode d'enquête en utilisant comme moyen de recherche dans notre étude un échantillon qui se compose de 12personnes éducatifs qui travaillent dans ces deux établissement .

Nous avons trouvé des différents résultats primordiales tels que :

-La personnel éducatifs emploie ces nouvelles technologies selon leur besoin comme la préparation ou bulletin et les listes des élèves ou la communication avec les collègues ,

-Les nouvelles technologies ont des bienfaits positifs sur le fonctionnement des activités de la communication interne avec les deux établissements comme nouvelles technologies ont participé dans le anthems du travail aussi ils ont facilité l'opération de transfert des informations et de l'enregistrer.

Les employeurs aussi le personnel éducatif ont découvert des problèmes technique lors de l'utilisation des nouvelles technologies

Tels que le disfonnectionnement des réseaux sociaux aussi le manque des appareils .de ce fait nous sommes censé de soigner ces problématiques à l'aide de formation pour aider les employeurs pour bien utilisés les nouvelles technologies .

Les mots clé :Les nouvelles technologies de la communication-La communication interne-La communication èducative-L'ètablissement éducatif.

فهرس المحتويات:

شكر وعرفان

إهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

خطة الدراسة

مقدمة.....()ب-أ

الإطار المنهجي للدراسة

1-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....05

2-أسباب اختيار الموضوع.....06

1-الأسباب الذاتية.....06

2-الأسباب الموضوعية.....06

3-أهمية الدراسة وأهدافها.....06

4-مجتمع البحث وعينة الدراسة.....07

5-نوع الدراسة،منهجها وأدواتها..... 09

6-مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....11

7-الدراسات السابقة.....15

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول:الاتصال الداخلي للمؤسسة

تمهيد.....20

المبحث الأول:ماهية الاتصال الداخلي.....21 -26

المطلب الأول:مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته.....21 -23

أولا:تعريف الاتصال 21

ثانيا:مفهوم الاتصال الداخلي.....22

ثالثا:أهمية الاتصال الداخلي.....22

المطلب الثاني:أنواع الاتصال الداخلي.....23-26

المبحث الثاني:أساليب الاتصال الداخلي ووسائله.....27-29

المطلب الأول:أساليب الاتصال الداخلي.....27

المطلب الثاني.وسائل الاتصال الداخلي.....29

المبحث الثالث:معوقات الاتصال الداخلي وأساليب تحسينه.....29-30

المطلب الأول:معوقات الاتصال الداخلي.....29

المطلب الثاني:أساليب تحسين الاتصال الداخلي.....30

خلاصة الفصل.....31

الفصل الثاني:تكنولوجيات الاتصال الحديثة

تمهيد.....33

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....34-35

المطلب الأول:تعاريف عامة حول التكنولوجيا الحديثة.....34

المطلب الثاني:وظائف تكنولوجيا الاتصال 35

المبحث الثاني:أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهم سماتها.....36-40

المطلب الأول:أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....36-37

المطلب الثاني:سمات وخصائص تكنولوجيات الاتصال الحديثة.....37-40

المبحث الثالث:آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....40-44

المطلب الأول:التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....40-42

المطلب الثاني:التأثيرات السلبية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....42-44

خلاصة الفصل.....45

الفصل الثالث:الاتصال التربوي :المفهوم،الأهمية،والأنواع

تمهيد.....47

المبحث الأول:مفهوم الاتصال التربوي ،عناصره وأهميته.....48-49

المطلب الأول:مفهوم الاتصال التربوي.....48

المطلب الثاني:عناصر الاتصال التربوي وأهميته.....48

أولا:عناصر الاتصال التربوي.....48-49

ثانيا:أهمية الاتصال التربوي.....49

المبحث الثاني:أنواع الاتصال التربوي ،أدواته ومقومات نجاحه.....50-52

المطلب الأول:أنواع أو أشكال الاتصال التربوي.....50-51

المطلب الثاني:أدوات الاتصال التربوي ومقومات نجاحه.....51-53

أولا:وسائل وأدوات الاتصال التربوي.....51-52

ثانيا:مقومات نجاح عملية الاتصال التربوي التعليمي.....52-53

خلاصة الفصل.....54

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد.....57

أولا:بطاقة فنية حول الثانويتين.....58-60

ثانيا:عرض البيانات والتعليق عليها.....61-78

ثالثا:الاستنتاجات العامة للدراسة.....79-80

خاتمة.....81

قائمة المراجع.....82-87

الملاحق.....90-94

فهرس الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	توزيع مفردات مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها في الثانويتين محل الدراسة	08
02	يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	61
03	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	62
04	يبين توزيع إجابة العينة حسب طبيعة المؤهل العلمي	63
05	يبين توزيع إجابة العينة حسب التخصص الجامعي	64
06	يبين الوسائل المستخدمة في ممارسة الاتصال والتواصل بين الأفراد العاملين	65
07	يبين طريقة اكتساب المبحوثين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملهم	67
08	يبين درجة استخدام المبحوثين لمختلف وسائل الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة	68
09	يبين مدى استفادة المبحوثين من دورات التكوين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	69
10	يبين الوظائف أو الأعمال الإدارية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر	70

11	**يبين إجابات المبحوثين حول الآثار التي لمسوها نتيجة لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة**	**72**
12	**يبين وجهة نظر المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ممارستهم لأنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة**	**73**
13	**يبين مدى الأهمية التي يوليها المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة مهامهم على المستوى الداخلي بالمؤسسة**	**74**
14	**يبين أهم الصعوبات التي يصادفها المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلية بمؤسسة العمل**	**76**
15	**يبين اقتراحات المبحوثين بخصوص كيفية التقليل من الصعوبات**	**77**

فهرس الأشكال:

الرقم	الأشكال	الصفحة
01	يمثل الاتصالات الإدارية "الهابطة ،الصاعدة،والأفقية	25
02	يمثل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية	26
03	يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	61
04	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	62
05	يبين توزيع إجابة العينة حسب طبيعة المؤهل العلمي	63
06	يبين توزيع إجابة العينة حسب التخصص الجامعي	64
07	يبين الوسائل المستخدمة في ممارسة الاتصال والتواصل بين الأفراد العاملين	66
08	يبين طريقة اكتساب المبحوثين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملهم	67
09	يبين درجة استخدام المبحوثين لمختلف وسائل الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة	68
10	يبين مدى استفادة المبحوثين من دورات التكوين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	69
11	يبين وظائف أو الأعمال الإدارية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر	71
12	يبين إجابات المبحوثين حول الآثار التي لمسوها نتيجة لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على ممارسة أنشطة	72

	الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة عملك	
13	يبين وجهة نظر المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ممارستهم لأنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة	74
14	يبين مدى الأهمية التي يوليها المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة مهامهم على مستوى الداخلي بالمؤسسة	75
15	يبين أهم الصعوبات التي يصادفها المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلية بمؤسسة العمل	76
16	يبين اقتراحات المبحوثين بخصوص كيفية التقليل من الصعوبات	78

خطة الدراسة:

مقدمة

الإطار المنهجي

1-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2-أسباب اختيار الموضوع

3-أهمية الدراسة وأهدافها

4-منهج الدراسة وأدواته البحثية

5-مجتمع البحث وعينة الدراسة

6-مفاهيم ومصطلحات الدراسة

7-الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول:الاتصال الداخلي للمؤسسة

❖ *تمهيد*

المبحث الأول:ماهية الاتصال الداخلي

المطلب الأول:مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته

المطلب الثاني:أنواع الاتصال الداخلي

المبحث الثاني:أساليب الاتصال الداخلي ووسائله

المطلب الأول:أساليب الاتصال الداخلي

المطلب الثاني:وسائل الاتصال الداخلي

المبحث الثالث:معوقات الاتصال الداخلي وأساليب تحسينه

المطلب الأول:معوقات الاتصال الداخلي

المطلب الثاني:أساليب تحسين الاتصال الداخلي

❖ *خلاصة الفصل*

الفصل الثاني:تكنولوجيات الاتصال الحديثة

❖ *تمهيد*

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيات الاتصال الحديثة

المطلب الأول:تعاريف عامة حول التكنولوجيات الحديثة

المطلب الثاني:وظائف تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني:أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة وأهم خصائصها

المطلب الأول:أهم أشكال تكنولوجيات الاتصال الحديثة

المطلب الثاني:خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث:آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول:ايجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني :سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

❖ *خلاصة الفصل*

الفصل الثالث:الاتصال التربوي :المفهوم،الأهمية،والأنواع

❖ *تمهيد*

المبحث الأول:مفهوم الاتصال التربوي ،عناصره وأهميته

المطلب الأول:ماهية الاتصال التربوي

المطلب الثاني:عناصر الاتصال التربوي وأهميته

المبحث الثاني:أنواع الاتصال التربوي،أدواته ومقومات نجاحه

المطلب الأول:أنواع الاتصال التربوي

المطلب الثاني:أدوات الاتصال التربوي ومقومات نجاحه

❖ *خلاصة الفصل*

الإطار التطبيقي

❖ *تمهيد*

أولا:بطاقة فنية حول الثانويتين

ثانيا:التحليل الكمي والكيفي للبيانات

ثالثا:الاستنتاجات العامة للدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

مقدمة:

يعتبر الاتصال ضرورة إنسانية تمليها متطلبات الإنسان الاجتماعية والمادية ومن ثم تحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها، وتبادلها لذلك فهو عبارة عن عملية تفاعل بين المرسل والمستقبل، وهو أداة لتنمية الإنسان وتطوير معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية حيث تلعب وسائل الاتصال دورا هاما في تحقيق هذا الهدف.

وكان الاتصال ومازال عنصرا هاما في الحياة وازدادت أهميته في ظل التقدم التكنولوجي وتطوره واستخدامه في سير الأنشطة الاتصالية في مختلف المجالات بما فيها المؤسساتية بشقيه الداخلي والخارجي، ومن هذه المؤسسات نذكر المؤسسة التربوية التي تعمل على إدراج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة وظائفها، قصد ضمان السير الحسن لعملية تبادل المعلومات فيما بين المستويات الإدارية الداخلية مختلفة من جهة، وإيصالها إلى المحيط عن طريق الاتصال الخارجي من جهة أخرى لكسب ثقة جمهورها ومنحه صورة إيجابية عنها، بالأخص مع توفره هذه التكنولوجيات من تسهيلات ومزايا عديدة من حيث زيادة سرعة القيام بالعمل وتناقل المعلومات والقدرة على تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية والعكس صحيح، والقدرة على نشرها وتوزيعها.

ومن المؤكد أن درجة استخدام وتوظيف هذه الأشكال العديدة من التكنولوجيات يختلف من مؤسسة تربوية إلى أخرى تبعا إلى عدة متغيرات في مقدمتها مدى امتلاك التقنية التكنولوجية والتحكم فيها إلى غير ذلك من العوامل، وانطلاقا من هذه المعطيات حاولنا عبر هذه الدراسة تقصي واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على مستوى المؤسسات التربوية الجزائرية لاسيما وبالتحديد الاتصال الداخلي لاسيما وأن هذه النوعية من الاتصال المؤسساتي تعتمد على العنصر البشري وعلى العلاقة القائمة بين مختلف المستويات و الأقسام الموجودة في المؤسسة[1]، ولأجل دراسة هذا الموضوع قمنا بأخذ كل من الثانوية "أبو بكر الصديق" و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى كنموذج لدراسة درجة استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين، وتلخص **السؤال الجوهري للدراسة في: ما هو واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية؟**

وللإلمام أكثر بالموضوع قمنا بتقسيم دراستنا على النحو الآتي:

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة: والذي تطرقنا فيه إلى عرض إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أهمية الدراسة وأهدافها، أسباب اختيار الموضوع، بالإضافة إلى منهج الدراسة والأدوات البحثية، وكذا الإجراءات

[1] – فضيل دليو، اتصال المؤسسة، إشهار، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1القاهرة، 2003، ص30.

المنهجية للدراسة والمتمثلة في مجتمع البحث وعينة الدراسة بعد ذلك قمنا بتحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة، وفي الأخير تناولنا جملة من الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة: تضمن ثلاثة فصول وهي كالآتي:

- **الفصل الأول:** جاء تحت عنوان الاتصال الداخلي للمؤسسة وينقسم إلى ثلاثة مباحث تتطرق إلى مفهوم الاتصال الداخلي وأهدافه، أساليب الاتصال الداخلي ووسائله، معوقات الاتصال الداخلي وأساليب تحسينه.
- **الفصل الثاني:** خصصناه للتعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهو أيضا قسم إلى ثلاثة مباحث تناولنا فيها مدخل عام حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تعاريف عامة ووظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما المبحث الثاني فتناولنا فيه أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وفي نهاية الفصل تطرقنا إلى آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من ايجابيات وسلبيات لها.
- **أما الفصل الثالث:** جاء بعنوان الاتصال التربوي وقد قسم إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول مفهوم الاتصال التربوي، عناصره وأهميته، أما المبحث الثاني فقد عرجنا فيه إلى أنواع الاتصال التربوي، أدواته ومقومات نجاحه.

ثالثا: الإطار التطبيقي للدراسة: فخُصص للجانب التطبيقي بحيث عملنا فيه على العرض بالمناقشة والتحليل نتائج الدراسة الميدانية الناتجة من الاقتراب الميداني من عينة البحث باستخدام المقابلة المقننة لجمع البيانات والمعلومات التي تم فيما بعد تحليلها كميا كيفيا للخروج بجملة من الاستنتاجات العامة التي تجيب عن إشكالية الدراسة وصولا إلى خاتمة.

الإطار المنهجي

1-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2-أسباب اختيار الموضوع

أ-الأسباب الذاتية

ب-الأسباب الموضوعية

3-أهمية الدراسة وأهدافها

4- مجتمع البحث وعينة الدراسة

5- منهج الدراسة وأدواتها البحثية

6-مفاهيم ومصطلحات الدراسة

7-الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

تعمل مختلف المؤسسات التربوية على إدراج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة وظائفها، قصد ضمان السير الحسن لعملية تبادل المعلومات فيما بين المستويات الإدارية مختلفة من جهة، وإيصالها إلى المحيط عن طريق الاتصال الخارجي من جهة أخرى لكسب ثقة جمهورها ومنحه صورة إيجابية عنها، بالأخص مع توفره هذه التكنولوجيات من تسهيلات ومزايا عديدة من حيث زيادة سرعة القيام بالعمل وتناقل المعلومات والقدرة على تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية والعكس صحيح، والقدرة على نشرها وتوزيعها مع تخطي حاجزي الزمان والمكان[1].

وتتعدد وسائل وقنوات والاتصال المعتمدة في المؤسسة التربوية الجزائرية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي شأنها شأن المؤسسات الأخرى، حيث نجدها تزاوج بين الوسائل التقليدية كالتقارير والبيانات والإعلانات المكتوبة، الاجتماعات، المؤتمرات... الخ، وكذا الوسائل الحديثة من أجهزة حواسيب المرتبطة بشبكتي الانترنت والاكسترانيت وشبكة الانترنت العالمية وما تتيحه من خدمات كخدمة البريد الالكتروني وكذا المواقع الالكترونية والصفحات الالكترونية للمؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعية.

ومن المؤكد أن درجة استخدام وتوظيف هذه الأشكال العديدة من التكنولوجيات يختلف من مؤسسة تربوية إلى أخرى تبعا إلى عدة متغيرات في مقدمتها مدى امتلاك التقنية التكنولوجية والتحكم فيها إلى غير ذلك من العوامل.

انطلاقا من هذه المعطيات حاولنا عبر هذه الدراسة تقصي واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على مستوى المؤسسات التربوية الجزائرية لاسيما وبالتحديد الاتصال الداخلي لاسيما وأن هذه النوعية من الاتصال المؤسساتي تعتمد على العنصر البشري وعلى العلاقة القائمة بين العمال و الموظفين أو بين العمال و القيادات الإدارية، أو بين مختلف المستويات و الأقسام الموجودة في المؤسسة[2]، ولأجل دراسة هذا الموضوع قمنا بأخذ كل من الثانوية "أبو بكر الصديق" و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى كنموذج لدراسة درجة استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين.

وبناء على ما سبق فإن دراستنا تسعى للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: **ما هو واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية؟**

ولمعالجة هذه الإشكالية استعملنا جملة من التساؤلات هي:

1.ما هي أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على المستوى الداخلي بالثانويتين أبو بكر الصديق و الجيلالي بونعامة؟

---

[1]- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة عالم الكتب للنشر والتوزيع، 1، 2007، ص:53.

[2]- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، إشهار، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1القاهرة، 2003، ص30.

2. فيما تتمثل استخدامات التكنولوجيا الحديثة على مستوى الاتصال الداخلي بالثانويتين: أبو بكر الصديق و الجيلالي بونعامة؟

3. ما درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين التربويتين محل الدراسة؟

4. ما هي انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة على سيرورة الاتصال الداخلي بتلك الثانويتين: أبو بكر الصديق و الجيلالي بونعامة؟

5. فيما تتمثل عوائق استخدام تلك التكنولوجيات في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى الثانويتين محل الدراسة وما هي أهم السبل للتقليص منها؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

لكل باحث أسباب ودوافع لاختيار موضوع بحثه، منها أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، وبدورنا لنا عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع نلخصها فيما يلي:

أ -الأسباب الذاتية:

الميول والاهتمام الشخصي بالمواضيع المتعلقة بتكنولوجيات الاتصال الحديثة التي أصبحت ضرورة ملحة في ممارسة مختلف النشاطات اليومية والمهنية في حياة الفرد والمجتمع ككل من جهة ومن جهة ثانية اعتبار تكنولوجيات الاتصال الحديثة أحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفاعلية أداء المؤسسات

ب -الأسباب الموضوعية:

- المكانة التي تحظى بها المؤسسات التربوية في المجتمع الجزائري جعلها ميدانا خصبا للدراسات الأكاديمية والبحوث العلمية حيث أعطاها الفكر التربوي دورا بارزا من خلال إيصال المادة التربوية إلى الفرد في المجتمع المعاصر. وبذلك قد دفعت العملية التربوية إلى الأمام والوقوف بوجه نشاط عولمة الثقافة الغربية وتخلخلها في المجتمع الإسلامي المعاصر.

- تزايد احتياجات المؤسسات التربوية في الوقت الحالي إلى الاعتماد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة للاتصال.

3-أهمية الدراسة وأهدافها:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة مستويات هي:

1. كما تنبع أهمية الدراسة في أهمية الاتصال المؤسساتي إذ يعد أداة رئيسية لضمان سير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها، سواء على مستوى الاتصال الداخلي بين العمال والإدارة، أو الخارجي بين المؤسسة وجمهورها الخارجي.

2. فضلا عن أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة كونه يلعب دورا في ضمان توفير البيانات والمعلومات وتناقلها بين أفراد العاملين بالمؤسسة وتسهيل العمل الجماعي المشترك لتحقيق أهداف المؤسسة.

3. كما تستمد الدراسة أهميتها من الأهمية التي أضحت تكتسيها تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي أصبح توظيفها في مختلف ممارسات الأنشطة الإدارية خاصة، لما توفره من تسهيلات في مختلف الميادين .

ب -أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسستين التربويتين محل البحث في ممارسة أنشطتها الاتصالية على المستوى الداخلي.
- تقصي مجالات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على مستوى المؤسسات التربوية.
- تحري دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية.
- رصد المعوقات التي يمكن أن تحد من فعالية استغلال المؤسسة التربوية محل البحث لتكنولوجيات الاتصال الحديثة على مستوى ممارسة نشاطاتها الاتصالية الداخلية، ومحاولة الوصول إلى اقتراحات للحد منها.

4-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع على أنه جميع المفردات أو الأشياء التي تريد معرفة حقائق معينة عنها، وقد يكون أعدادا أو برامج إذاعية، أو تلفزيونية أو نشرات إخبارية أو أفلام، وكلما كان التحديد أكثر كلما ساعد ذلك على دقة النتائج[1]، ويعرف أيضا مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي[2].

وتعرف العينة بأنها جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختياراً عشوائياً أو منتظماً أو تحكما قصدياً، هي ممثلة لمجتمع الأصل وتحقق أغراض البحث، تُغني الباحث عن مشقات لدراسة المجتمع الأصلي وتعرف بأنها: جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة ويحقق من خلالها أهداف وفروض البحث شريطة أن تكون ممثلة تمثيلاً حقيقياً[3].

[1]- محمد منير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، ط2، دار الفجر، للنشر والتوزيع، القاهرة 2003، ص:109.

[2]- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبة للنشر 2006، ص:287.

[3]-أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ،ط3،ديوان المطبوعات الجامعية ،2007،ص214.

وبما أن دراستنا تهدف إلى تقصي واقع الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة في ممارسة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية، من خلال رصد أنواع التكنولوجيات المستخدمة ودرجة التحكم فيها ورصد العوامل المتحكمة في استخدام العاملين بالمؤسسات التربوية محل الدراسة لها، فقد تمثل مجتمع البحث في دراستنا في الإداريين العاملين بالثانويتين ،كما تم استثناء المعلمين من البحث بسبب عدم التمكن من التواصل معهم العاملين بالثانويتين التي اخترناهما كنموذج وهما ثانوية "أبو بكر الصديق"، و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى، وبعد التقرب من مصالح المؤسستين التربويتين تم التوصل بأن مجتمع بحثنا محدد من حيث العدد قدر بـ12 عاملا، وهو ما جعلنا نجري حصرا شاملا لكل مفرداته، والجدول التالي يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها أفراده في الثانويتين محل الدراسة.

جدول رقم 01: توزيع مفردات مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها في الثانويتين محل الدراسة[1]:

العاملين على مستوى ثانوية "أبو بكر الصديق"		**العاملين على مستوى ثانوية "الجيلالي بونعامة"**	
الطاقم الإداري	**العدد**	**الطاقم الإداري**	**العدد**
مدير الثانوية	01	مدير الثانوية	01
سكرتيرة المدير	01	سكرتيرة المدير	01
الناظرة	01	الناظرة	01
مستشار التربية	01	مستشار التربية	01
مستشار الإرشاد والتوجيه	01	مستشار الإرشاد والتوجيه	01
الأمانة	01	الأمانة	01
المجموع	**06**	**المجموع**	**06**

5-منهج الدراسة وأدواتها البحثية:

منهج الدراسة:

المنهج في اللغة يعني الطريق الواضح ونهج الطريق بمعنى أبانه أو منحه ونهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانه[2]، أما المنهج في البحث العلمي فقد عرفه عبد الرحمان بدوي على أنه الطريق المؤدي

[1]- مقابلة مع مدير ثانوية "أبي بكر الصديق" السيد"زروقي حميد"، يوم 25أوت 2020، المكان: ثانوية أبي بكر الصديق، الساعة: 09:30، ومقابلة ثانية مع مدير ثانوية "الجيلالي بونعامة" السيد "صلاح الجيلالي"، يوم 25أوت 2020، المكان: ثانوية الجيلالي بونعامة، الساعة: 10:30.

[2]- ابن منظور جمال الدين الأنصاري، لسان العرب، ج2، ط1 الدار المصرية للتأليف والترجمة، القاهرة، د س ن، ص 383.

للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة على سير العقل وتحدد عملياته حتى نصل إلى نتيجة معلومة[1].

والمنهج بصفة عامة هو عبارة عن عملية فكرية منظمة أو أسلوب أو طريق منظم دقيق هادف يسلكه الباحث المتميز بالموهبة والمعرفة والقدرة على الإبداع مستهدفا إيجاد حلول المشاكل ومثابرة بحثية معينة، فالمنهج هو مجموعة قواعد التي يتم بواسطته الوصول إلى الحقيقة العلمية[2].

وتتعدد المناهج المعتمدة في البحوث العلمية باختلاف المبحوث فيه وطبيعة الدراسة، وباعتبار الظاهرة محل الدراسة في بحثنا تنتمي إلى الحاضر القائم فإن أنسب المناهج لدراسة هذا النوع من المواضيع هو المنهج المسحي الذي يعرف على أنه "الطريقة التي تمكن الباحث من التعرف والإلمام بالظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكون لها والعلاقة السائدة داخلها في الحيز الواقعي"[3].

ويعرفه محمد عبد الحميد على أنه جهد منظم للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن ظاهرة أو مجموعة الظواهر موضوع البحث من المفردات المكونة من مجتمع البحث[4].

وفي دراستنا التي يدور موضوعها حول "واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة في ممارسة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية الجزائرية: ثانويتي أبو بكر الصديق والجيلالي بونعامة بالعطاف أنموذجا" يعتبر المنهج المسحي من أنسب المناهج العلمية الملائمة للدراسة الوصفية بصفة عامة، ذلك أن هذا المنهج يستهدف تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات الكافية عنها وعن عناصرها من خلال مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تحدد نوع البيانات ومصدرها وطرق الحصول عليها[5].

أدوات الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة أساسية وهي المقابلة والتي تعرف على أنها "تفاعل لفظي بين الباحث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التغييرات لدى المبحوث والتي تدور حول آراءه ومعتقداته، كما تهدف إلى الحصول على معلومات وثيقة الصلة بالبحث، فالمقابلة بهذا المعنى عملية مقصودة تهدف إلى إقامة حوار فعال بين الباحث والمبحوث أو أكثر للحصول على بيانات مباشرة ذات صلة بمشكلة البحث"[6].

---

[1]– عبد الرحمان بدوي، منهج البحث العلمي، ط3، وكالة المطبوعات الكويت 1977، ص:07.

[2]– محمد طه بدوي، منهج البحث العلمي، ط3، وكالة المطبوعات، الجامعي الحديث الإسكندرية، 2000، ص:115.

[3]– أحمد بدر، مناهج البحث في الاتصال والرأي العام والإعلام الدولي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة 1998، ص :119.

[4]– محمد حسن، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، عالم الكتب، القاهرة 1993، ص:132.

[5]– محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع 2004، ط1، ص:544.

[6]– محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب القاهرة، ص:534.

نوع المقابلة: تم تطبيق المقابلة المقننة وهي التي تكون الأسئلة فيها مزيجا من النوعين السابقين وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعا، حيث تجمع غزارة البيانات وإمكانية تصنيفها وتحليلها إحصائيا[1].

وقد إجراء مقابلتين الأولى كانت مع مدير المؤسسة التربوية "أبي بكر الصديق" السيد: "زروقي حميد" استهدفت الحصول على معلومات فنية وتعريفية عن المؤسسة التربوية" أبي بكر الصديق" بتاريخ 25 أوت 2020 على الساعة 09:30 بمقر الثانوية

كما تم أيضا إجراء مقابلة ثانية مع مدير المؤسسة التربوية "الجيلالي بونعامة "السيد "صلاح الجيلالي "استهدفت الحصول على معلومات فنية وتعريفية عن المؤسسة التربوية "الجيلالي بونعامة"، بتاريخ:25أوت 2020، على الساعة 10:30، بمقر الثانوية

وقد تم إجراء مقابلة مع كل العاملين على مستوى المؤسستين التربويتين حيث تم التوجه بتاريخ 25 أوت 2020 إلى ثانوية أبي بكر الصديق والجيلالي بونعامة وتم مقابلة العاملين وتقديم لهم استمارة المقابلة شخصيا للإجابة على أسئلتها.

ويعود سبب اختيارنا للمقابلة كأداة رئيسة لإجراء الدراسة ميدانيا لكونها تعتبر أداة فعالة في حالات معينة مثلا عندما تكون العينة صغيرة ومتحكم فيها مثل عينة دراستنا التي تتمثل في عينة من الإداريين العاملين بالثانويتين "أبو بكر الصديق" و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى.

وقد تضمنت المقابلة دليلا من الأسئلة بلغ عددها عشرة أسئلة موزعة على المحاور التالية:

أولا: معلومات عامة عن عينة الدراسة استهدفت التعرف على سماتهم من حيث 1-الجنس، 2-الخبرة المهنية، 3-طبيعة المؤهل العلمي المحصل عليه، 4-تخصص الدراسة الجامعية.

ثانيا: طبيعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على المستوى الداخلي بالثانويتين محل الدراسة، استهدفت تقصي أهم الوسائل التي يستخدمها العاملين بالمؤسستين التربويتين محل الدراسة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي، ومجالات وكذا درجة استخدامهم لها والعوامل المتحكمة فيه.

ثالثا: انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة محل البحث، واستهدفت استكشاف أثار استخدامات العاملين بالمؤسستين محل الدراسة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة على ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي، وتقصي وجهة نظرهم حول مدى فعاليتها ومساهمتها في تحسين سيرورة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ومعرفة أهم العراقيل التي تحد من فعالية تلك التكنولوجيات الحديثة.

[1]- سعد سليمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، جامعة تكريت، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2007.

6 – مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1/ الاستخدام:

لغة: استخدم–استخدم الرجل غيره استخدامه استخداما فهو مستخدم والآخر مستخدم: اتخذه خادما، طلب منه أن يخدمه استخدم الإنسان الآلة، أو السيارة ... الخ، بمعنى استعملها في خدمة نفسه، والأمر من استخدم[1].

اصطلاحا : قدم العديد من الباحثين عدة مفاهيم لمفهوم الاستخدام حيث يرى "بروتون وبرولكس" أن الاستخدام يحيل إلى جملة من التعاريف تتراوح بين التبني و التملك مرورا بالاستخدام حيث أن التبني يتم دراسته من قبل سوسيولوجيا الانتشار والاستهلاك و يجري اعتباره الزمن الأول للاستخدام و في مصب التملك، و يتلخص غالبا في فعل الشراء و الاستهلاك، أما الاستعمال فيحيل إلى مجرد الاستعمال البسيط لتقنية في وضعية وجه لوجه مع الأداة، و يتم دراسته من قبل علم النفس الإدراكي، أما تملك التقنية فيتم تحليله من قبل سوسيولوجيا الاستخدامات و هذا التملك يقتضي اجتماع ثلاثة شروط اجتماعية .

– فمن أجل تملك تقنية ما ينبغي على الفرد في الواقع أن يبرهن على الأقل عن تحكم معرفي في هذه التقنية

– إن هذا التحكم المعرفي ينبغي أن يندرج بصورة إبداعية في ممارسة الفرد اليومية[2].

– أما La croix هو الآخر اقترح تعريفا لمفهوم الاستخدام حيث يقول: " إن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط استخدام تظاهر وتبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشكل عادات في يوميات المستخدم تفرض نفسها في قائمة الممارسات الثقافية القائمة مسبقا وتعيد إنتاج نفسها وربما مقاومة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها[3]

التعريف الإجرائي للاستخدام: يقصد بالاستخدام في دراستنا استخدام العاملين الإداريين على مستوى كل من ثانوية أبو بكر الصديق"، و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى لتكنولوجيات الاتصال الحديثة ودرجة تحكمهم في هذا الاستخدام، في محاولة لتحديد نوعية هذا الاستخدام فهل هو مجرد استعمال بسيط لتقنية في وضعية وجه لوجه مع الأداة، أم أصبح بمثابة عادة يومية لا غنى عنها في ممارسة مهامهم الإدارية على المستوى الداخلي بالثانويتين محل الدراسة.

---

[1]– عصام نور الدين، معجم نور الدين، الوسيط العربي، بيروت، دار الكتب العلمية، 2005، ص:102.

[2] :pR.bretion ,S.proulx,y'explosion de la communication a l'aube de XX le siècle, pris, la découvert,2002,p255.

[3]– عبد الوهاب بوخنوفة، المدرسة، التلميذ والمعلم، وتكنولوجيات الإعلام والاتصال: التمثل والاستخدامات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007، ص:35.

2/ تكنولوجيات الاتصال الحديثة:

تعرف **تكنولوجيات الاتصال الحديثة** على أنها مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخص أو الجمعي أو التنظيمي أو الوسطي أو التي من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحسابات الالكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور[1].

كما تعتبر هذه التكنولوجيات الجديدة للاتصال هي دعائم أو سندات الكترونية معلوماتية يمكن أن تسمح لمستخدميها من الوصول إلى محتويات ومضامين متعددة وتحت أشكال وأنماط متنوعة (مكتوب مسموع، صورة، نص، صوت)[2].

كما تعرف تكنولوجيات الإعلام والاتصال على أنها" تشكيلة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات، التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها، ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، واستقبالها من أي مكان فيه"، وهناك من يرى أنها" جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل الحواسيب الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"، وهناك من يرى أنها" مجموعة من التكنولوجيات القائمة على الحوسبة والإلكترونيات الدقيقة والاتصالات بما في ذلك الشبكات والوسائط المتعددة والبث، التي عندما تكون مجتمعة ومترابطة تستخدم للبحث وتخزين المعلومات في شكل أنواع مختلفة من المعطيات (نص، صوت، صورة ثابتة، فيديو، ...)، والسماح للتفاعل بين الناس وبين الناس والآلات[3]."

التعريف الإجرائي: يقصد بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في دراستنا تشكيلة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ونقلها من مكان إلى أخر وتبادلها، ومن أمثلة هذه التكنولوجيات: الحواسيب الإلكترونية، البرمجيات، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، الإنترانتIntranet ، الإنترنت. Extranetالإكسترانت Interne.

---

[1]– محمد جمال الفار، معجم الإعلامي، دار أسامة المشرق العربي، عمان، الأردن، 2006، ص: 102.

[2] : R. Bracewell، T، laferrière، et R. Grégoire: «L'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) à l'apprentissage des élèves du primaire et du secondaire»: revue documentaire. [En ligne] : http/ www.tact.fse.ulval.ca/fr/htmt/apport/apport96html, page consultée le 23 juin 2020.

[3]–مالية مكيري ، الأداء الإعلامي ومستحدثات تكنولوجيات الإعلام والاتصال: دراسة في مستويات التأثير، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية المجلد / 07 العدد02 ، 2019، ص117.

3/ الاتصال الداخلي:

تعددت المفاهيم والتعاريف التي نسبت للاتصال الداخلي من بينها ما يلي:

– تعرف الجمعية الفرنسية الاتصال الداخلي بأنه مجموعة المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى تشجيع سلوك الاستماع، تسهيل تمرير ونشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية والجماعية فيها[1].

– الاتصال الداخلي هو ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتها ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف[2].

– هو وسيلة إدماج الفرد وتدعيم نسق الجماعة[3]

التعريف الإجرائي للاتصال الداخلي:

يقصد بالاتصال الداخلي في دراستنا الاتصال القائم بين العمال أو الموظفين أو بين العمال القيادات الإدارية المتمثل في المدير أو بين مختلف المستويات والأقسام الموجودة في الثانويتين: ثانوية أبي بكر الصديق والجيلالي بونعامة.

4/ المؤسسة:

لغة: هي في الواقع ترجمة للكلمة entreprise، أما في اللغة العربية وإسنادا إلى القاموس العربي المورد فكلمة ^مؤسسة^ مشتقة من الفعل أسس، يؤسس، مؤسسة، وحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة جمع مؤسسات تعني جمعية أو معهد، أو شركة لغاية اجتماعية، خدماتية، خيرية، اقتصادية.[4]

اصطلاحا: هي نظام اجتماعي نسبي وإطار تناسقي عقلاني بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقة مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقتهم بهيكلية محددة في وحدات إدارية وظيفية[5].

إجرائيا: المؤسسة في دراستنا هي المؤسستين التربويتين أو الثانويتين أبي بكر الصديق والجيلالي بونعامة، وهي ذلك النسق التربوي أو الاجتماعي وظيفته تلقين المعارف والخبرات وتنشئة الأجيال.

---

[1]– فضيل دليو، اتصال المؤسسة وإشهار، ط1، علاقات عامة مع الصحافة دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2003، ص: 30.

[2]– أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص: 66.

[3]– عبد الرحمان عزي وآخرون، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص: 19.

[4]– روحي البعلبكي ،قاموس المورد ،دار العلم للملايين ، 1967 ،ص 112.

[5]– محمد أكرم العطوس، العمل المؤسسي، ط1، [د.م]، دار ابن حرم للطباعة والنشر، [د.س]، ص:14.

5/ المؤسسة التربوية:

اصطلاحا: تعتبر المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية أنها ليست فقط لتلقين المعلومات وتكوين عادات من أجل مستقبل بعيد وإنما هي صورة مصغرة للحياة الاجتماعية يكسب فيها الطفل أو الشاب الخبرة والعادات الأخلاقية عن طريق نشاطه كعضو من الجماعة كما أنها بيئة تعليمية تربوية يذهب إليها الشاب لتعلم الحياة[1].

أما من الناحية التشريعية والتسييرية فهي مؤسسة عمومية اجتماعية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي وتخضع لقواعد المحاسبة والقواعد الإدارية المعمول بها في مؤسسات التعليم العمومية، تحدث بموجب مرسوم وتقوم في حدود التشريعات المدرسية بالتربية والتعليمية

المؤسسة التربوية حسب "محمد زيدان حمدان" هي مؤسسة تربوية اجتماعية مخولة رسميا لتربية الناشئة وتوجيه نموها و تمييز المدرسة عادة شيئان : دورها ثم ما يتبعه من مواصفات وتفرقات سلوكية، فالدور الذي تقوم به المدرسة كما يبدو يتمثل في التربية و التوجيه، أما الممارسات لهذا الدور فتتلخص في مجموعة الالتزامات و المسؤوليات المترتبة عن قيامها بتربية و توجيه الناشئة المدرسية[2]، فالمؤسسة التربوية تستطيع بما لها من إمكانيات معنوية ومادية أن تقوم بدور فعال في النهوض بالمجتمع، و هي ليست نظاما اجتماعيا معزولا، بل هي جزء من نظام اجتماعي أكبر هو المجتمع[3]

إجرائيا: بناءا على هذه التعاريف نستطيع القول بأن المؤسسة التربوية المقصود بها في دراستنا تلك المؤسسة التربوية الاجتماعية المخولة رسميا لتربية الناشئة وتوجيهه، وهي عبارة عن تنظيم اجتماعي مصغر وظيفته تلقين المعارف والخبرات وتنشئة الأجيال في إطار القوانين والعلاقات الإدارية والاجتماعية، كنموذج عن هاته المؤسسة التربوية وقع اختيارنا على كل الثانويتين أبو بكر الصديق"، و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى اللتين اخترتهم نموذجا لدراستنا.

[1] –طاهر زرهوني، تنظيم وتسيير مؤسسة التربية والتعليم، الجزائر، ديوان، المطبوعات الجامعية 1991، ص: 10–11.

[2]– حمدان محمد زيدان، دار التربية الحديثة، الأردن، 1985، ص: 106.

[3]– دبابنة ميشيل ونبيل محفوظ، سيكولوجية الطفولة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 1984، ص: 78.

7-الدراسات السابقة:

تقتضي الدراسات العلمية السليمة في مجال البحث العلمي ضرورة وقوف الباحث على التراث العلمي أو ما يسمى بالدراسات السابقة، ليتمكن من التوصل إلى الحقائق النتائج والتعليمات والتي فصلت إلى هذه الدراسة، والاستفادة بها على مستوى الدراسات اللاحقة وبالنظر لموضوعنا محل الدراسة فإنه لم يحظى من قبل بالاهتمام والدراسات الوافية لإبراز مختلف جوانبه، وبالنظر كذلك لضيق الوقت وقلة المراجع، فقد اعتمدنا على عدد من الدراسات والتي نوجزها حسب الأهمية التالية:

1-**الدراسة الأولى:** وهي دراسة بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية": -دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق GRTQ – قسنطينة[1]، وتدور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي هو: ما هو واقع الاستخدام الفصلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي ولكون الدراسة لا تعتمد فقط على الوصف، فقد تم الاعتماد على التحليل وذلك للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية، وبالنظر لكون عينة الدراسة محدودة فقد تم الاعتماد على الحصر الشامل لكل المفردات، فقد شمل مجتمع البحث 49 موظف ولكن عملية توزيع الاستمارات وجمعها قدر بـ: 43 مفردة.

من أجل جمع البيانات تم الاعتماد على أدوات الجمع التالية: الملاحظة، المقابلة وقد اعتمدت هذه الدراسة على نوطين من المقابلة، مقابلة نصف موجهة، ومقابلة موجهة، فضلا عن توظيف الاستبيان.

- أهم النتائج المتوصل إليها:

– فمن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أن هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة، بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

– إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

2-**الدراسة الثانية:** وهي دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية"، دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف –بورقلة – لبشير كاوجة –من جامعة قاصدي مرباح بورقلة[2].

---

[1]–حورية بولعويدات ،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز قسنطينة ،مذكرة تخرج لنيل الماجستر في علوم الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 /2008.

[2] –بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية"، دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف –بورقلة – من جامعة قاصدي مرباح بورقلة 2012;2013

تدور إشكالية هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات كأسلوب تعتمد المؤسسات على تحسين اتصالها الداخلي والخارجي، وذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية، ويعتبر قطاع الصحة في الجزائر من القطاعات التي تسعى إلى تجسيد هذه التكنولوجيا لما توفره لها من وقت وتكلفة.

–التساؤل الرئيسي تمثل في: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي" بما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي فاعتمد على "منهج دراسة الحالة " بعينة تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية

المختارة، ومن أجل جمع البيانات اعتمدت الدراسة على الاستبيان والمقابلات وتحليل الوثائق.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال و رغم هذا الاهتمام إلا أن المستشفى لم تصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و الخارجي، ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

قراءة في الدراسات السابقة:

إن الدراسات التي تم الاعتماد عليها كدراسات سابقة –على سبيل المثال لا الحصر–كلها تصب في موضوعنا محل البحث، لكن الاستفادة منها كانت بنسب متفاوتة لأن كل دراسة تم الاعتماد عليها في جانب معين، حيث اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في اهتمامها بتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة وتحقيق أنشطتها ودورها في تنفيذ الأهداف المرجوة منها، وبذلك فالتشابه بين الدراسات السابقة يكمن في الإطار النظري العام ألا وهو استخدام أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة.

كما أن الاختلاف يكمن في طبيعة كل دراسة وموضوعها، كما اختلفت في الأهداف التي سعت إليها كل دراسة نظرا لتباين الموضوعات التي تناولت تكنولوجيا الاتصال فكل موضوع قام بدراسة مؤسسة معينة، كالمستشفى مؤسسة اقتصادية، وهذا ما اختلفت فيه عن دراستنا التي تناولت تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة تربوية والمتمثلة في الثانويتين: "ثانوية أبي بكر الصديق" و"الجيلالي بونعامة"، ويكمن الاختلاف كذلك في أن معظم الدراسات المتشابهة لم تتناول غالبية الأساليب التكنولوجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية.

وعموما فقد تم الاستفادة من جل الدراسات السابقة، في تطوير إشكالية دراستنا وتدعيم التراث النظري المتعلق بتكنولوجيا الاتصال وفي الاستعانة ببعض نتائجها لمقارنتها مع النتائج المتوصل إليها في دراستنا.

الإطار النظري

الفصل الأول: الاتصال الداخلي للمؤسسة.

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي، وأهميته.

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي.

المبحث الثاني: أساليب الاتصال الداخلي ووسائله.

المطلب الأول: أساليب الاتصال الداخلي.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الداخلي.

المبحث الثالث: معوقات الاتصال الداخلي وأساليب تحسينه.

المطلب الأول: معوقات الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أساليب تحسين الاتصال الداخلي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الاتصال الداخلي في المؤسسة مهما كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه من أبرز المقومات التي تتركز عليه لدفع سيرورة العمل والإنتاج وبالتالي المساهمة في تحديد فشل أو نجاح أهداف هذه المؤسسة، فهو يساعد في تنسيق جهود وأنشطة الهياكل أو التقسيمات المختلفة للمؤسسة وللعاملين بها، غير أنه في حال غياب هذا العنصر أي الاتصال الداخلي فمن شأن ذلك إحداث خلل في التعامل بين الرئيس أو المسؤول الأول في المؤسسة ومرؤوسيه، وبناءًا على ذلك سوف نحاول من خلال هذا المحور التطرق إلى ماهية الاتصال الداخلي أهدافه وأهميته، أنواعه وأساليبه، كما سنتطرق إلى معوقات الاتصال الداخلي مع إبراز أهم السبل التي يمكن أن تساعد في التغلب عليها وتجاوزها.

الفصل الأول: ماهية الاتصال الداخلي.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي، وأهميته.

أولا: تعريف الاتصال:

قبل التطرق إلى مفهوم الاتصال الداخلي لابد من التوقف عند ماهية الاتصال حيث يعرف على ""إيصال المعلومات والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل وأحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل لمعرفة ما أحدثته من أثر في المستقبل"[1].

ويعرف كارل هوفلاند الاتصال بأنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد والآخرين مستقبلي الرسالة[2]، كما يعرف بأنه عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما ينقل رسالة ما تحمل المعلومات والآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز الصور والإشارات، بغض النظر عما يعترضها من تشويش[3]

وهناك من يعرف الاتصال على أنه عملية تتم بين طرفين فهو لا يعني مجرد الإخبار من الشخص المرسل، أو مجرد الاستماع من الشخص المرسل إليه، وإنما يعني المشاركة في الأفكار، والمعلومات المراد نقلها وبمعنى آخر أن يكون هناك وحدة في الفكر.[4]

وتتعدد أنواع الاتصال وأشكاله فمنها الاتصال الذاتي، الشخصي، الجماعي، الجمعي، الاجتماعي، المؤسساتي، الاتصال الصاعد النازل، الخارجي والداخلي...الخ، إذ تتعدد حسب طبيعة استخدامه، ويعد الاتصال الداخلي أحد تلك الأنواع وبحكم أنه محور دراستنا سوف نتطرق إلى ماهية هذا النوع من الاتصال في العنصر الموالي.

ثانيا: مفهوم الاتصال الداخلي:

من الواضح أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العصر الحالي فنجد هناك تعاريف مختلفة له وهذا يعود إلى أي اختلاف في وجهات النظر نوحيها على النحو التالي:

---

[1]– صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،1997 ، ص258

[2]– سعاد جبر سعيد؛ **سيكولوجية الاتصال الجماهيري**، ط1 ، جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي، عمان،2011 ، ص11

[3]– بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة: دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات بالبويرة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية:2013-2014، ص 17.

[4]– سوزان قبلي، الاتصال ووسائله ونظرياته، دار النهضة، العربية، 2007، ص16

– يعرف إبراهيم عبد العزيز شيخاه الاتصال الداخلي على أنه تبادل البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري[1]، كما يعرفه منال طلعت محمود بأنه دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها[2].

ويرى فضيل ديليو بأن الاتصال الداخلي هو النقل والاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات[3]، كما يقصد الاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات بين أعضائها، ويعتبر أيضا أداة هامة لأحداث التغير في السلوك البشري[4].

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن الاتصال الداخلي يهدف إلى خلق علاقات مستمرة بين الأشخاص وتحقيق التواصل فيما بينهم كما أنه يحقق الاستمرارية والثقة وكذا الزيادة في الإنتاج، كما أنه حقيقة لا يمكن غض النظر عنها.

ثالثا: أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

تعد عملية الاتصال من المكونات الرئيسية للعملية الإدارية كما لها من أهمية في تحقيق النجاح للإدارة، كما أنها تعتبر مهمة بالدرجة الأولى لتناول المشاكل التي تنشأ في أي مؤسسة، وهي حيوية لعملية اتخاذ القرار ونجد عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقويم تعتمد دائما على نوعية الاتصال[5].

وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة في المجالات التالية:

–اتخاذ القرارات: حيث يلعب الاتصال دورا هاما في المعلومات والبيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج والتي تساعد على اختيار أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات

– التوجيه: حيث يستطيع المدير وباستخدام الوسائل المتاحة له أن يوجد ويحدد للعاملين أهداف المؤسسة والإمكانيات التي تضعها تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هده الأهداف.

– التنسيق: حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جديدة في المؤسسة[6].

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي.

يشمل الاتصال الداخلي نوعين هما:

---

[1]– إبراهيم عبد العزيز شخا، أصول الإدارة العامة، دار المعرفة، ط2، القاهرة، 1993، ص383.

[2]– منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002، ص22.

[3]– فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري والمطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 1998، ص18.

[4]– منال طلعت محمود، مرجع سبق ذكره، ص22.

[5]– أميرة علي محمد، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2006، ص54.

[6]– محمد بهجت جادالله كشك، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية، ص269.

1/ الاتصال الرسمي : وهو الاتصال الذي يكون في إطار الأسس و القواعد التي تحكم المؤسسة فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها، وتكون واضحة وبينة لجميع أفراد المؤسسة، لأنها غالبا ما تكون موثقة بصورة مكتوبة و رسمية، فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات، أو ما شابه ذلك، و الجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي قد يكون صاعدا أو نازلا أو أفقيا بين العاملين، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات و تقسيم العمل والعلامات الوظيفية داخل المؤسسة، ويحمل كل ما تريد جهة معينة إيصاله إلى جهة أخرى و يتصف الاتصال الرسمي عادة بما يلي:

– قانوني، مكتوب، يتعلق بالعمل مباشرة، ويتم داخل التنظيم ويتعلق به وهو ملزم للأطراف، وهذه أهم صفات الاتصال الرسمي، أما أهدافه فتتمثل في:

– نقل الاقتراحات والتوجيهات والتقارير والأوامر والتعليمات، وإعلام كل فئات المؤسسة بالأهداف المراد الوصول إليها.[1]

كما يعتمد الاتصال الرسمي على وسائل عديدة منها: الخطابات، المنشورات بكافة أنواعها، التقارير، المذكرات، الأوامر، القرارات الإدارية.

– وتتلخص هذه الوسائل في وسائل سمعية بصرية، كما تأخذ الاتصالات الرسمية اتجاهات ثلاث مختلفة تتمثل فيما يلي:

أ –الاتصال النازل (من الأعلى إلى الأسفل): هي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله، أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى، وهي غالبا ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم، تكون وسائلها شفهية كالأوامر الشفهية، المناقشة، المحاضرات، المؤتمرات، وقد تكون كتابية، كالنشرات، الكتيبات، الخطابات، المذكرات، وهذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى مستويات الدنيا التي تقع على عاتقها واقع التنفيذ.

ب –الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى): ويتم هذا الاتصال من المستويات الدنيا (القيادة) في المؤسسة، وعلى الرغم من انتشار الاتصال النازل إلى أن الاتصال الصاعد لا يقل أهمية عنه لأنه يعبر عن مدى ديمقراطية المؤسسة وإدارتها، وتكون في المادة المنقولة أو المرسلة من القاعدة إلى القيادة، عبارة عن تقارير وشكاوى واقتراحات وملاحظات إلى الإدارة العليا، وعلى الرغم من هذه الأهمية إلا أنه يواجه مشاكل وعقبات، حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى.[2]

ج – الاتصال الأفقي : وهو اتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات، كالاتصال بين الموظفين، أو الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة، ويتم هذا

[1] – عبد الوهاب علي محمد، السلوك الإنساني في الإدارة، دار الفكر العربي، ص93.

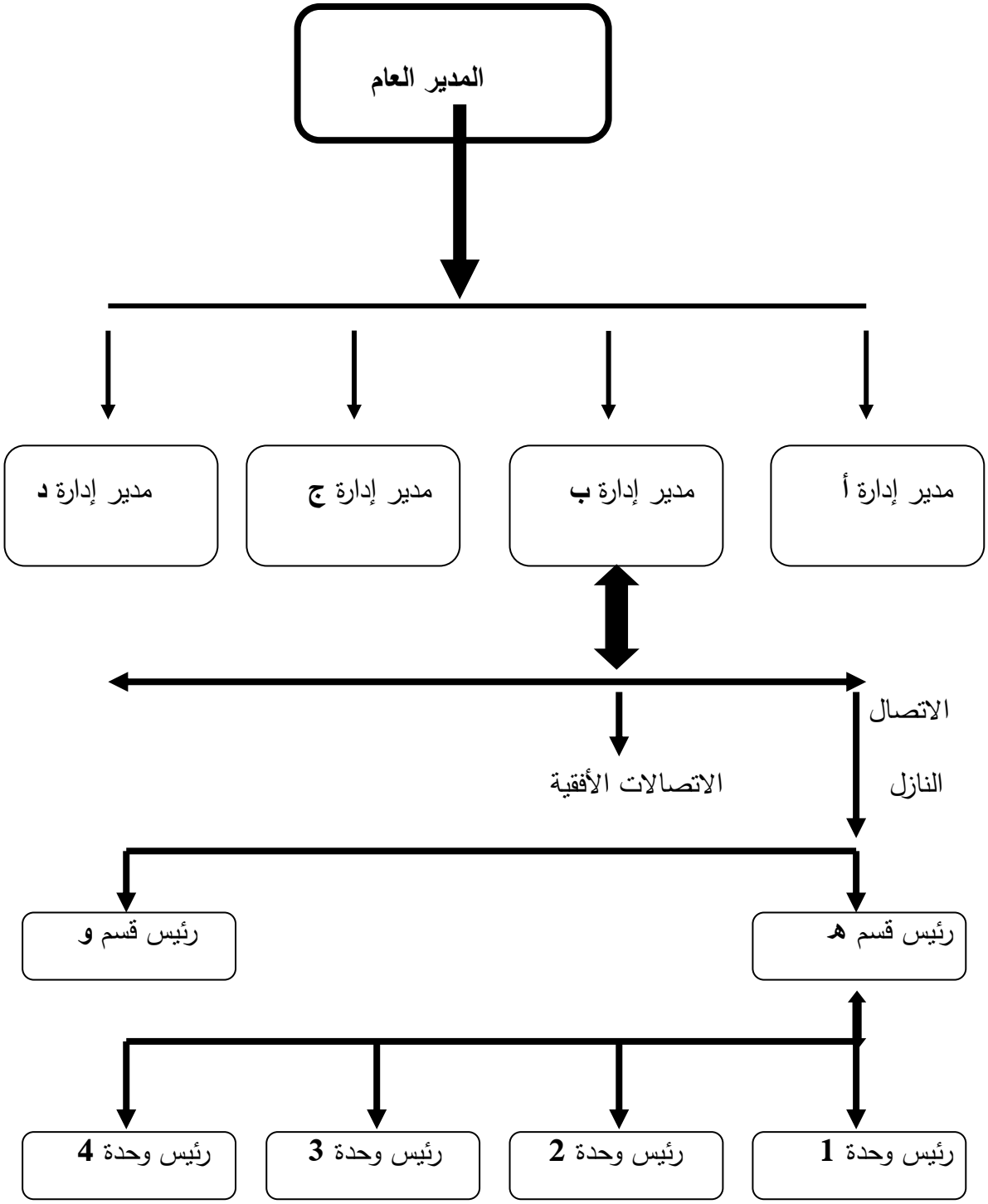
[2] – محمد بهجت جاد كشك: مرجع سابق، ص265.

النوع من الاتصال بين الموظفين، بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية، وهو بذلك يكون أقرب إلى الاتصال غير الرسمي منه إلى الاتصال الرسمي، ومن الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع من الاتصال، اللقاءات، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان، والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

- ومن أبرز ما يحققه الاتصال الأفقي ما يلي[1]:
- تكامل الجهود ومصالح المؤسسة وخلق روح التعاون بين الموظفين على اختلاف مستوياتهم.
- الاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم.
- يسمح بالاتصال المباشر.

[1] – محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص35.

الشكل رقم (1) : يوضح الاتصالات الإدارية (الهابطة والصاعدة، والأفقية)[1]

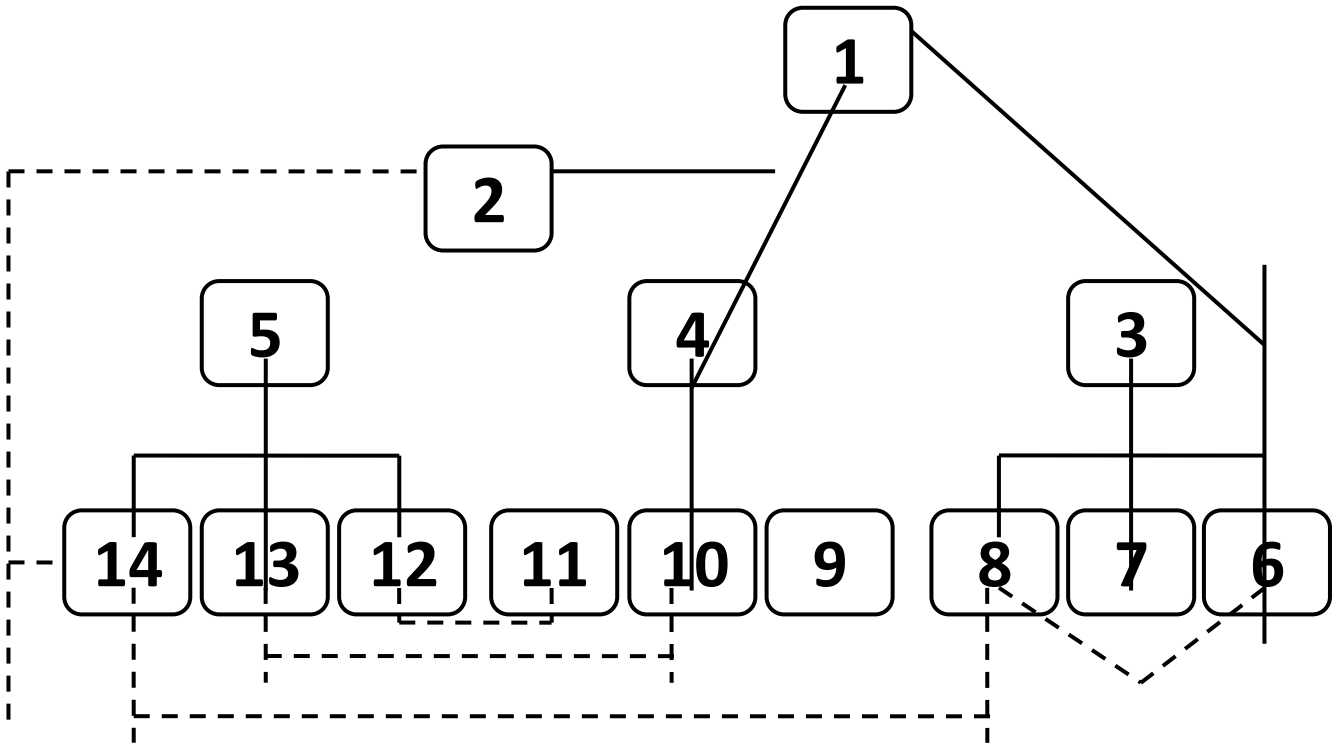


[1]– محمد ناصر العديلي: السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1995.

2/ الاتصال غير الرسمي: هذا الاتصال لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها، كما هو الحال في الاتصال في الاتصال الرسمي، ويتم غالبا خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم كما يتم بين مستويات ‘دارية مختلفة متخبطا خطوط السلطة الرسمية.[1]

ولا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل قد يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والاجتماعات غير الرسمية، ويجب على الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي ايجابيا، وعدم السماح له بالتأثير سلبا على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة كالإشاعات الكاذبة وغيرها.[2]

الشكل (2): الاتصالات الرسمية وغير الرسمية[3]



- شبكة الاتصال الرسمي: خطوط مستمرة تربط بين الهيكل التنظيمي.
- شبكة الاتصال غير الرسمي: خطوط منقطعة تربط بين أشخاص يحتلون مراكز مرتبطة ببعضها مباشرة بعلاقة وظيفية.

[1] – مصطفى حجازي، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطليعة، بيروت، 1992، ص119.

[2] – عبد الرحمان عزي، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص24.

[3]– رضوان بلخيري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة،ط1، الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص112

المبحث الثاني: أساليب الاتصال الداخلي ووسائله.

المطلب الأول: أساليب الاتصال الداخلي

لإتمام عملية الاتصال بين المرسل والمتصل والمرسل إليه أو المتصل به لابد من استعمال أساليب يمكن عن طريقها نقل المعلومات أي مضمون الاتصال وأساليب الاتصال في ثلاث هي: أسلوب الاتصال الكتابي، أسلوب الاتصال الشفهي، وأسلوب الاتصال التصويري، ونستهل بما يلي:

أ –**أسلوب الاتصال الكتابي:** يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المرسل إليه وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور في المنظمات الكبيرة الحجم معقدة التنظيم، ولكي يحقق الاتصال الكتابي الهدف منه يجب أن تتسم الكلمة المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة، ويحقق الأسلوب الكتابي في الاتصال المزايا التالية:

– يمكن من الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها كلما اقتضى الأمر كذلك.

– يحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف بدرجة أكبر من الاتصال الشفوي.

– يعتبر وسيلة اقتصادية مكن حيث وقت الإدارة ومالها وجهدها.

– هذا النوع من الاتصال يحدث بين جميع الأفراد على اختلاف درجاتهم وأماكنهم في العمل، أو في الإدارة، كما يحدث بين الأفراد والأشخاص بصورة فردية وشخصية في الحياة اليومية والعلاقات العامة والإنسانية، التي تجمع بين مختلف الأفراد من أماكن داخلية أو خارجية للبلاد،

والاتصال هنا يكون عن طريق استعمال الكتاب وتوثيق إثبات المعلومات والمطالب والتعليمات، بهدف نقلها وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة إذا كان هذا الاتصال أثناء القيام بالمهام العملية، هذا الشيء لا يتوفر في عملية الاتصال الشفوي والذي من الصعب أن يحدث ‘ذا كانت المؤسسة كبيرة ومنتشرة في عدة أماكن، وعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الرسائل الاتصالية إلى العاملين خصوصا إذا كان يعتبر الشكل المعتمد لدى معظم الموظفين و المسؤولين الذين يعتمدون على التعليمات المكتوبة اعتمادا تاما وذلك لكي يستطيعوا معرفة كيفية ومدى إنجاز أعمالهم، ولأنه يمكن من القيام بنقل نفس المعلومات كما هي إلى أكبر عدد من الأفراد، هذا النوع من وسائل الاتصال يعطي الطرف الذي يستقبل الرسالة الفرصة الكافية والمناسبة للقراءة، دون أن يقاطعه في ذلك أحد، كما أن هذه الوسائل تعطي الفرصة الكافية للمرسل للتفكير في موضوع الرسالة وهل صاغها بصورة مناسبة ومقبولة، وضعت جميع الجوانب التي تريد نقلها إلى المستقبل. [1]

ب – أسلوب الاتصال الشفهي : هو نوع من الاتصال يتم ويحدث عندما يتبادل الحديث أطراف عملية الاتصال، وهذا من الممكن أن يحدث إما في وضع يجتمع في الطرفين، أو دون أن يرى المتصل به، كما يحدث في المحادثات الهاتفية، وهو يعترف أكثر أنواع الاتصال نفعا وفائدة لما فيه صالح العمل،

[1] – إبراهيم عبد العزيز شيخا، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية، ص308 و399

وعن طريقه يمكن القيام بعملية تبادل الأفكار والمعلومات بأسهل السهل وأبسطها وأقصرها، الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت، والجهد الذي تستغرقه عملية الاتصال الأخرى، ويسمح هذا النوع بالاتصال الشخصي ويؤدي إلى خلق روح الصداقة والتعاون، وتشجيع الأسئلة والإجابات أو من الممكن والمحتمل أن يكون العكس هو الصحيح لأنه يعتبر سهل وغير مجبر.[1]

ومن الصفات الخاصة التي تميز هذا النوع من الاتصال الشفوي أن تأثيره كبير، لأن المحادثة فيه تظهر بصورة واضحة، وأيضا هذا النوع يعطي المتحدث الفرصة لإدراك فهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد الفعل الذي يظهر منهم أو على وجوههم.[2]

ج – أسلوب الاتصال التصويري : هذا الاتصال يعتمد على الصور والوسائل المرئية في العملية الاتصالية، ويحدث كنتيجة مباشرة لمشاهدة صورة معينة أو وسيلة مرئية وما تحمل من معاني تؤثر تأثيرا مباشرا على المشاهد ويحدث منها رد فعل عليها، والصور أو الوسائل المرئية عديدة جدا ومتنوعة منها الصور الشخصية، الأفلام على أنواعها والتلفاز، وغيرها وهي تعطي الفرصة للمرسل الذي يستعملها في استخدام الألوان والحركة وجوانب الحياة المختلفة وهذا بطبيعة الحال يكون له التأثير المباشر والكبير على نفوس المستقبلين لهذه الرسالة بالإضافة إلى ذلك فإن هذا النوع من الاتصال من الممكن أ، يكون ناطقا وصامتا ومن الطبيعي أن يكون تأثير الناطق أكبر أثرا من الصامت. في نهاية الأمر يجب ألا ننسى أن لكل وسيلة من الوسائل المستعملة في هذا النوع من الاتصال لها ايجابيات وسلبيات التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند استعماله.[3]

ومما يجدر ذكره أن هذا النوع من الاتصال لا يستعمل بشكل واسع بسبب المعوقات الكثيرة التي من الممكن ألا تتفق أمامه، مثل استعماله اللغة وأهميتها، أو عدم معرفتها بين الطرفين، لذلك فهو لا يستعمل لوحده بل في الحالات الكثيرة يستعمل مع نوع آخر من أنواع الاتصال التي ذكرت.[4]

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الداخلي

تتم الاتصالات داخل المؤسسة من خلال مجموعة من الوسائل نذكر منها ما يلي[5]:

1-المقابلات الخاصة

2-الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم أو الاجتماعات العامة

[1] – عمر عبد الرحمان نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي الإنساني، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص223.

[2] – محمد ناجي بوهر، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، مكتبة الرائد، عمان، 2001، ص93.

[3] – كمال بربر، الإدارة (عملية ونظام) المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1996، ص 323.

[4] – إبراهيم عبد العزيز شيخا، مرجع سابق، ص 247.

[5]–إبراهيم عبد العزيز شيخا،مرجع سابق،ص250.

3-المكالمات الهاتفية

4-المجلات و الجرائد الداخلية التي تصدرها المؤسسة

5-الخطابات البريدية المباشرة

6-الملصقات الدورية الخاصة

7-النشرات الدورية الخاصة

8-الصور والأفلام السينمائية

المبحث الثالث: معوقات الاتصال الداخلي وأساليب تحسينه.

المطلب الأول: معوقات الاتصال الداخلي

أ -معوقات الاتصال: تشكو العديد من المؤسسات من عدة معوقات تجعل من المستحيل أن تنجح العملية الاتصالية ومن هذه العوائق نذكر ما يلي:

- عدم تقبل المسؤولين وانعدام الإدارة لديهم لتغيير الأوضاع أي تصادم الأفكار بين مختلف الأجيال.
- عدم تناسب المضمون مع الانشغالات الحقيقية للعاملين.
- الوسيلة لا تتوافق مع مضمون الاتصال.
- استخدام لغة غير مناسبة مكانا وزمانا.
- عدم تلاؤم الجو للاتصال وكذلك بالنسبة للهياكل.
- عدم وضوح الأهداف غير محددة وغير قابلة للقياس.
- احتفاظ المؤسسة بالمعلومات لنفسها واعتبارها سرية.[1]

المطلب الثاني: أساليب تحسين الاتصال:

تحسين الاتصال يكون بعدة طرق نذكر أهمها فيما يلي:

- تلبية احتياجات ورغبات الأطراف الفاعلة في الاتصال، والمقصود هنا تلبية رغبات العاملين من مختلف المستويات والمناصب التي يحتلونها في المؤسسة.
- أن يكون المضمون مثيرا للاهتمام ومعلوماته تمتاز بالجدية والحداثة.
- أن تتوافق الوسيلة مع المضمون والأهداف.
- استخدام اللغة المناسبة زمانا ومكانا.

[1] - رواية حسن، السلوك المنظماتي، دار المعارف، القاهرة، 2001، ص73.

- يجب أن يشترك مختلف هياكل المؤسسة في عملية الاتصال الداخلي.
- يجب أن تكون الأهداف محددة بطريقة جيدة.
- يجب توظيف تقنية الاستماع والملاحظة والإلمام بجميع المعلومات المتعلقة بأطراف المشكلة المؤسسة.[1]

[1] – رواية حسن، نفس المرجع السابق، ص77.

خلاصة الفصل:

إدراك أهمية الاتصال الداخلي في قيام المؤسسات صار حقيقة لا يمكن غض النظر عنها خاصة فيما يتعلق بالمشاكل الداخلية وترسيخ الثقة بين الإدارة والمستخدمين وذلك لضمان نجاح أعمالها وتحقيق الانسجام بين مختلف مستوياتها ونشر صورة جيدة للمؤسسة لدى عمالها والمتعاملين معها من الخارج ،وكل ذلك لن يكون ما لم يتوفر الاتصال الفعال داخل المؤسسة.

والاتصال الداخلي في المؤسسة لا نعني به فقط التواصل وإنما هو أولاً وقبل كل شيء سياسة وإستراتيجية لتمرير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية ،والتغلب على أهم العراقيل التي تواجهها وضمان السيولة المستمرة للرسائل مع التأكد من وضوحها ووصولها إلى الأطراف المعنية بها،ومنه فإن الاتصال الداخلي هو عملية حيوية للمؤسسة ،فهي من دونه لا يمكنها الاستمرار ،وأداء وظائفها الضرورية لسير العادي لمجموعة الهياكل المكونة لها.

الفصل الثاني: تكنولوجيات الاتصال الحديثة

تمهيد

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: تعاريف عامة حول التكنولوجيا الحديثة.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة وأهم خصائصها

المطلب الأول: أهم أشكال تكنولوجيات الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثالث: أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثاني: سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل، ولكن لكل عصر مميزاته وخصائصه التي تميزه عن بقية العصور السابقة أو اللاحقة، فإذا كان عصر البرونز وعصر البخار وعصر الثورة الزراعية، ثم عصر الثورة الصناعية هي أكبر الاكتشافات تأثيرا في حياة البشر، فإن العصر الذي نعيش فيه اليوم يستحق بامتياز تسمية عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلوماتية، حيث أصبح العالم مجرد قرية كونية صغيرة محدودة المعالم والأبعاد.

فعندما تحدث ماكلوهان عن القرية الكونية ودور التكنولوجيا الحديثة هي تشكيلها كان ينظر إلى الرسالة الاتصالية على أنها موجهة للجماهير كافة بمختلف أجناسهم وثقافاتهم، ولكن ما يحدث اليوم في ظل هذه القرية هو عملية تفتيت الجماهير واحترام الرغبات والاحتياجات الشخصية فلم تعد رسالة واحدة صالحة للجميع، وإنما يعد مفيدا وصالحا لهذه الجماعة قد يكون عكس ذلك عن جماعة أخرى، وهذا ما يدل على التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.[1]

بناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية تكنولوجيات الاتصال الحديثة من حيث التعريف الخصائص، الأنواع والوظائف مع التوقف عن أهم الإيجابيات والسلبيات التي نجمت هن تطور هذه التكنولوجيات الحديثة في الاتصال.

[1]– سمير إبراهيم حسن: الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، (دمشق جامعة الأدب والعلوم الإنسانية، المجلد، 18، العدد1، 2002) ص210.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: تعاريف عامة حول التكنولوجيا الحديثة

تعتبر التكنولوجيا الحديثة من أحدث الأدوات للمؤسسة والإدارة، بل حتى الحكومات، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الأدوات الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة. وفي هذا الجزء سنتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة.

1-تكنولوجيا:

أ -لغة: يعد لفظ "تكنولوجيا" في الكلمة اليونانية technologie والتي هي مشتقة من كلمتين "techno" وتعني تقنية أو فن وكلمة " logie " أو " ligos " تقني عام + دراسة وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون في قاموس الصادر سنة 1876 إن اصطلاح التكنولوجيا بقي تفسير الألفاظ الخاصة للفنون والمهن العديدة.[1]

اصطلاحا: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.[2]

- أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.[3]
- ويعرفها " سمير عبدة " بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات، التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلة التاريخية.[4]

2-تكنولوجيا الاتصال الحديثة: هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي. الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الوسطي أو التي يتم من خلالها

[1] – نصيرة بوجمعة سعدي: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي. (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 1992) ص18.

[2] – عبد الأمير عبد الفيصل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي (عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005) ص14-15.

[3] – عدى قصور: مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي العربي، (بيروت: دار الطباعة والنشر، ط1، 1984) ص35.

[4] – محمد عبد الشفيع عيسى، العالم الثالث والتحدي الالكتروني الغربي (بيروت: دار الطبعة والنشر، ط1) 1984، ص35.

جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

كما تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.[1]

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال.

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيات الاتصال في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة المجتمعات ومؤسساتها حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد وهو خدمة الإنسان وتسهيل طرف عيشه وعمله في البيئة الاجتماعية، وتختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيات الاتصال نذكر منها:[2]

1. وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال، وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة، ووضع النظام والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم تحقيق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.[3]

2. وظيفة الإعلان والتسويق والرعاية: أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين وأصحاب الشركات والمؤسسات، وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.[4]

3. عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في شرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.[5]

4. تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الالكتروني والحوارات، ومع آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم

[1] – محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي (عمان، دار أسامة، المشرق العربي، 2006) ص102-103.

[2] – محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص75.

[3] – إياد شاكر البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص25.

[4] – إياد شاكر البكري، (مرجع سابق)، ص26.

[5] – محمد شطاح، مرجع سابق، ص28.

سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدأ من الصدقات الجديدة مع آخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتجول خلالها بما يلبي حاجة الفرد.[1]

في إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية communiés Virtual التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية، أو تحرير الجنس والنوع.[2]

5. قدمت أنظمة (Télé-taxe) للأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال، منحت الجمهور فرصة متابع الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلية التحويل.[3]

6. ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل ويقدم خدمات متعددة، ويتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية، كذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة، وحدثت تطورات كبيرة في جودة الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون عالي الدقة.[4]

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهم سيماتها.

المطلب الأول: أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة

لعبت تكنولوجيا الاتصالات اليوم دوراً مهماً في الأعمال والمجتمع بشكل عام ،إذ أنها تساهم في تسيير عملية تبادل الأفكار و المعلومات وجعلها أكثر فعالية ،وذلك خلال تقنيات عديدة لعل أبرزها الاتصال بالانترنيت ،وإمكانية مشاركة الوسائط المتعددة ،وإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني بالإضافة للهاتف وغيره من الوسائل التي يتم خلالها الاتصال بالصوت والصورة ،سوف نكتفي من خلال هذا بتعداد عينة من أنواع التكنولوجيات الحديثة المستعملة في الاتصال المؤسساتي وهي كالآتي[5]:

1-الاتصال المتزامن:يطلق مصطلح الاتصال المتزامن على الاتصال الذي يتضمن كافة أطراف الاتصال ممن يتبادلون المعلومات فيما بينهم في الوقت نفسه تماماً كالاتصال الهاتفي الجماعي،أو المكالمات المعتمدة على التطبيقات الذكية في الاتصال الرقمي،ويبين الآتي بعض الأمثلة الشائعة على استخدام الاتصال المتزامن :

أ-الاجتماعات المباشرة:وهي التي يجتمع خلالها كافة أعضاء الفريق في الموقع نفسه.

---

[1]-محمد جمال الفار :مرجع سابق،ص110.

[2] – محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت،ط1 ، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص53-55.

[3] – محمد شطاح، مرجع سابق، ص29.

[4] – فيصل عبد الأمير: الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، عمان، دار الشرق للنشر والتوزيع، 2005، ص 21.

[55] -David Sorokin ,communication technologie définition ,cartrend.com,retrived22-07-2020 ,édite.

ب-المكالمات الجماعية:وهي تتمثل بالمكالمات الهاتفية التي يتم إجراءها بين اثنين أو أكثر

ج-المؤتمرات الصوتية:وهي التي تتمثل بالمكالمات التي يتم إجراءها عبر تطبيقات مشابهة لتطبيق skype مع اشتراط الاتصال بالانترنيت[1].

د-المكالمات الصوتية الجماعية:وهي المكالمات التي يتم إجراءها بمساعدة أجهزة الكمبيوتر ،والتي يتم من خلالها عرض البيانات وتحريرها من قبل كلا الطرفين

هـ-مؤتمرات الفيديو :وهي تتم عن طريق إنشاء اتصال مرئي مباشر بين الطرفين

و-الرسائل النصية :وهي نوع من أنواع المراسلات التي يتم من خلالها تبادل الرسائل ،سواء كانت نصية أو صوتية بين المشاركين

ي-الرسائل النصية القصيرة:يتم تبادل هذا النوع من الرسائل عادة بين أجهزة الهواتف المحمولة،وهي غالباً تتصف بقصرها وعدم رسميتها.

2-الاتصال غير المتزامن:يتعلق مصطلح الاتصال غير المتزامن بطرق الاتصال التي لا يكون أطراف الاتصال موجودين خلالها في الوقت ذاته ،وهنالك العديد من الأمثلة على أنواع الاتصال غير المتزامن منها ما يلي:

1-تسليم الطرود البريدية :يسهل استخدام خدمة توصيل المستندات ونقلها من خلال البريد والطرود من إبرام العقود.

2-الفاكس:تستخدم أجهزة الفاكس منذ فترة طويلة وحتى الآن ،وهي تعتبر من الوسائل الآمنة في نقل المستندات وإرسال المعلومات واستقبالها

3-البريد الإلكتروني:يشيع استخدام البريد الإلكتروني والاستفادة منه بشكل واسع في التواصل والتنسيق الجيد بين كافة الأطراف في الفريق الواحد.

4-المدونة الرقمية:يمكن تعريف المدونة الرقمية على أنها بمثابة مجلة على الانترنيت وهي تتميز بكونها متاحة للجميع أو مخصصة لفئة معينة.

5-صيغة بيانات أرأس « RSS » :تسهل هذه الصيغة من حصول الأفراد على معلومات والأخبار من المواقع الإلكترونية التي تعتمد على هذه الصيغة[2] .

[1] -communication technologie ,study. com retrived,19-07-2020,édite

[2] -Types of modern communication ,www.rexurcethmiques.co.uk,18-12-2018,retreved .19-07-2020,édite .

المطلب الثاني: سمات وخصائص تكنولوجيات الاتصال الحديثة

تعمل تكنولوجيا الاتصال على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر من أقمار صناعية والحاسبات الشخصية والبريد الالكتروني وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة ... وغيرها وبما أن هذه التكنولوجيات اكتشافها وتطورها يكون دائما في صالح لمؤسسات والمجتمعات اللذان يسايران كل ما تطرحه عليهم من جديد من أجل الاستفادة منها في حياتهم اليومية، هذا ما دفعنا لمعرفة خصائص وسمات هذه الوسائط وما يميزها عن الوسائل التقليدية فهناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال هي.[1]

2-1 التفاعلية :Interactivityi حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق عليهم القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر. وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.

2-2 اللاجماهيرية Demexitication : ما يؤخذ على وسائل الاتصال تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الوسائل وتصنيفها لتلاءم جماعات نوعية أكثر من تخصص أو تشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلوهان الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيرية، قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرون حيث تتجه وسائل تكنولوجيا الاتصال إلى جعل خبراء القراءة والاستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى ماكلوهان، وبذلك نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنتشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل أنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية.[2]

2-3 اللا تزامنية :Asynchonization وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.

2-4 -قابلية الحركية Mobilité: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكم لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها إلى مكان آخر حركته مثل: الهاتف والتلفون المدمج في ساعد

[1] – محمد شطاح وآخرون: القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، دار الهدى والتوزيع عين مليلة، ص100.

[2] – مؤيد عبد الجبار الحديثي: العولمة الإعلامية، (عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، ط1، 2002)، ص54.

اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.[1]

2-5 -قابلية التحويل Convertibilité: هي قدرة وسائل الاتصال عن نقل المعلومات من وسيط إلى آخر التقنيات التي يمكنها تحويل المسموعة إلى رسالة مطبوعة.[2]

2-6 -قابلية التوصيل والتركيب Connectivite: لم تعد شركات صناعية أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض قد اندمجت أنظمة الاتصال، وتحدث الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صناعة شركة ESTON، والديمو (المحلل) من صنع شركة Next Wave.[3]

2-7 - التوجيه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية) : تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف المستهلك، هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل أو التحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات، ومن الأمثلة على هذه الوسائل تلفزيون الجيب والهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة الكترونية، ونعني به تغلغل وسائل الاتصال حول العالم، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من التضخيم إلى التصغير ومن المعتمد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكمبيوتر الذي يتميز ف أجيالها الأولى بالضخامة ليصبح في بعد صغيرا وفي متناول الشرائح ومتعدد الخدمات، وهو ما يطلق عليه اسم Multi-Media الذي يحتوي على شاشة الكترونية وطابعة و فاكس وهاتف.[4]

2-8- التدويل أو الكونية والعالمية: التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن، هذا التطور بالغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش فيها وصف القرية العالمية، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال في مجال نقل و تبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن واللحظة أنه بوجود وسائل الإعلام

[1] - محمد شطاح (وآخرون): القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، (عين مليلة، دار الهدى، د.ي)، ص100.

[2] - مؤيد عبد الجبار التحديثي: العولمة الإعلامية، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص54.

[3] - سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية للنشر، الإسكندرية، 2001، ص48.

[4] - جلول خلاف: وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على العلاقات الأسرية، (مذكرة ماجيستير)، الأمير عبد القادر، قسم دعوة وإعلام، 2002-2003، ص40.

والاتصال لم يعد التفاعل على الأرض الواحدة هو الباحث الأول للتجميع، بل أصبح التفاعل يتم عير تكنولوجيا وسائط المعلومات والإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية.[1]

2-9-التعقيد وكثافة الاستخدام: تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة الاستخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي بذلك تأخذ طبعة احتكارية، حيث تتركز عادة على بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

2-10-الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها: إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على المستورد لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي.[2]

المبحث الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لا أحد ينكر تأثير تكنولوجيا الاتصال على الجمهور بشتى أنواعه بمختلف طبقاته وفي عدة جوانب هي[3]:

- تتعدد قنوات الاتصال والبرامج المسموعة والمرئية أمام الفرد، حيث أصبح بالإمكان المشاهدة والاستمتاع لمئات القنوات دون أن يكلفه ذلك أي عناء مادي أو معنوي.

- انقسام تكنولوجيا الاتصال بالتفاعل بين المرسل والمستقبل وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية.

- إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثير على عادات استخدام الجمهور لوسائل الاتصال ومن أمثلة ذلك التلفزيون السلكي الذي زيادة إمكانات وفاعلية استقبال قنوات تحمل مواد تلفزيونية وجهاز التحكم عن بعد، والفيديوتكس الذي يتيح للمشاهد مرونة أكثر فيما يتعلق بأوقات المشاهدة، وقد نجمت عن ظهور هذه النوعية من التكنولوجيات الاتصال الحديثة واستخداماتها أثار إيجابية وأخرى سلبية سنفصل فيها على النحو التالي:

[1] - جلول خلاف، نفس المرجع، ص42.

[2] - عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال الثقافة، الغربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص81.

[3] - بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الأستشفائية العمومية الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012،2013، ص62.

المطلب الأول: التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أتاحت لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فرص جديدة لتعبير الناس عن أرائهم مثل إتاحة الأقمار الصناعية من إمكانية حوار بين عدد من المشتركين فيه رغم المسافة بينهم، وحرية الاختيار هذه التي أتاحتها هذه التكنولوجيات.

إن الوسائل الجديدة كالتلفون أو البريد الإلكتروني المرئي أدى إلى ظهور المزيد من التفصيلات المرئية عن حالة طرفي اتصال وموقعهما بم يضفي مزيدا من الواقعية على الرسالة الاتصالية، من خلال الوسائل المحمولة مثل تلفون محمول، كمبيوتر محمول، تصبح حتمية تحقيق عملية الاتصال خلال تواجده في أي مكان، كما أن الانشغال المتوقع للطرف المرسل يؤدي إلى تعطيل عملية الاتصال طالما يمكن تسجيل الرسالة وتخزينها وإرسالها آليا للطرف المتلقي أثناء غياب أو انشغال القائم بالاتصال.

– كما لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في نقل الإنتاج من الركود إلى السعة والانتشار، ومن المحلية إلى العالمية، ومن الرتابة إلى الحداثة والجذب والتأثير، وازداد الاهتمام بمضمون الرسالة الإعلامية، فالتقنيات الاتصالية قد ساهمت في تسهيل العملية الإنتاجية وتسريعها في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية عالية.[1]

–إن تكنولوجيا الاتصال أدت إلى التقدم التقني في الوسائل الاتصالية القديمة فقد حررتها من الثبات واكتساب الحركة، فيمكن أن تشغل الوسيلة مكان القائم بالاتصال أثناء غيابه أو انشغاله، كما أن الوسيلة تشغل مكان المتلقي أيضا في غيابه أو انشغاله وذلك لإمكانية التخزين الأعلى للرسائل، فتطور تكنولوجيا الاتصال بشكل ضخم غير الفيلم السينيمائي بعد ظهور الصوت واللون كذلك الجرائد والمجلات بظهور مستحدثات جديدة في مجال صف الجريدة وتوضيحها في نظام الطباعة ونظام إرسال الصفحات عبر الأقمار الصناعية مما أثر على أساليب التحرير والإخراج والإنتاج بشكل عام، كما يتغير التلفزيون بعد ظهور الكثير من المعدات اللازمة للعملية الإنتاجية.[2]

– تعمل تكنولوجيا الاتصال على تقديم المعلومات "information" المتعددة المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أي الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتصور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال وأهمها سعة التخزين.

[1] – محمد محفوظ: تكنولوجيا الاتصال، دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص2015.

[2] – عبد الجواد محمد ربيع: التعرض للانترنت وعلاقاته ببعض الآثار النفسية والاجتماعية لدى الشباب، أبحاث في مؤتمر للإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، العالم جديد، جامعة البحرين، 2009، ص338.

– عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.[1]

– قدمت تكنولوجيا الاتصال ومن خلال الأجيال الجديدة لتقنياتها فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات بتقديم المحاضرات عن طريق الانترنت وكذا الاجتماعات عن بعد.

– القضاء على المركزية حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفادي التنقلات والطوابير وغيرها من الأمور التي تستاء منها المجتمعات.

– القضاء على زمن الانتظار والوقت، فيتيح استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت.

– بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بعد عبر البريد الالكتروني أو عبر الهاتف... الخ، وكل هذا يشعر العميل أنه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عن الخدمة المقدمة.[2]

المطلب الثاني: التأثيرات السلبية:

بما أن لتكنولوجيا الاتصال آثار إيجابية فإن لها آثار سلبية أيضا وتتمثل التأثيرات السلبية في:

– تكنولوجيا الاتصال زادت الأغنياء غنى وتفوقا في مجال التقنيات الحديثة، وزادت الفقراء فقرا وتخلفا في مجال المعلومات والتقنيات الحديثة.

– حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها، مثلما يحدث الآن بين الدول الأوربية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمال حدوث العزلة الثقافية والدينية والمعرفية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

– تنميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية وبالذات لمجتمع الأمريكي، وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال والقدوة، وكذلك ترويج الأيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية، وهذا ما تلعبه تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة اليوم.[3]

---

[1] – محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 53.

[2] – محمد زرقون وزينب شطيبة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتأثيراتها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية، الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 03، 2013، ص79.

[3] – عبد السلام أبو قحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 161.

-ليس كل ما تقدمه تكنولوجيا الاتصال خيرا كله، فقد ظهرت المعلومات المظللة والكاذبة كما ظهرت، المعلومات التي تسيء إلى الأديان والقيم، وظهر نوع جديد من السرقات للمعلومات وكذلك ظهور تدمير قواعد البيانات من خلال الفيروسات التي يستخدمونها عبر شبكة الانترنت مما يلحق الضرر بالآخرين.

– الحاجة إلى استرداد البرامج من الخارج وكأن هذا يسبب زيادة قنوات الاتصال وعدم قدرتها على سد احتياجاتها من البرامج والجودة المستورد ورقص ثمنه وتوافره بكثرة، كل هذا يؤدي إلى إغراء القائمين على الاستعانة بهذه المواد بصرف النظر عن الآثار الثقافية والمهنية التي تترتب على هذا الوضع.

– لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي مسموع للاستهلاك، ويتضمن المشهد كل من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية المرئي، وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني منه التجربة الحقيقية والمعنى، بل يحول الوجود بالحصول ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعيشة ذاته.[1]

– بالإضافة إلى مشاكل الناجمة هي توزيع الذبذبات الإذاعية، جاءت الأقمار الصناعية وأظهرت مشكلة أخرى تتمثل في المدار الثابت للأقمار الصناعية، التي أوجدت فجوة للدول النامية المستقبلة، كذلك الإرسال المستورد لذلك الإنتاج التقني فهي لن تجد في ظل هذا التنافس مكان لأقمارها في المستقبل.[2]

– حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها، مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوربية والعربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

– اندماج تكنولوجيا الاتصال في منظومة واحدة، وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، فهي تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية، وسائل الهوية، لأنه بكل بساطة أن هذه التكنولوجيات لا تعبأ بانتقاداتنا وأخلاقياتنا، ولا تنتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا لسلبياتها، بل هي تتقدم دون أن تنتظر أ، تصبح مؤهلين لاستقبالها.

– كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الاتصال تشير إلى انعدام أي جهة أو أي سلطة على المنبع أو على التحكم بسير المعلومات المتفق من الحكومات وأجهزة المخابرات، وهذا ما يعود بالسلب على ثقافتنا وتقاليدنا وقيمنا، لأن هذه الوسائط الاتصالية تحمل في طياتها حجم كبير من المعلومات والصور والبيانات التي تهمل تحطيم أخلاقنا ومبادئنا من دون علم ورقابة.[3]

---

[1] – ياسر خضير البياتي: الاتصال الدولي والعربي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص88.

[2] – عبد الرحمان عزي: دراسات في نظريات الاتصال، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2003، ص140.

[3] – سمير إبراهيم حسن: ثورة المعلوماتية عواقبها وأفاقها، مجلة جامعة دمشق، 2002، العدد1، ص210.

-إن هذه التكنولوجيات أقل عاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما تقدمه من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير.

- كذلك من سلبياتها التفتيت واللاجماهيرية التي تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع.

- لقد عملت تكنولوجيا الاتصال على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي أو فرض النموذج الأورو-أمريكي وترسيخ قيم المثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك، ويتضمن المشهد كل من السلع المادين والمرئية عن السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية وهذا في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى، بل يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالفصول ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة ذاتها.[1]

[1] - عبد الرحمان عزي، مرجع سبق ذكره، ص 141.

خلاصة الفصل:

إن تقنية المعلومات هي التكنولوجيا المتطورة التي تصل بين الأفراد والمؤسسات مع عدم التواجد في المكان نفسه ،بالرغم من أن البعض ينظر لهذه التكنولوجيات الجديدة للاتصال كنوع من أنواع الرفاهية إلا أن بعض مظاهرها أصبحت جزأ لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطنين في جميع أنحاء العالم ،فلم يعد الإنسان مثلا يتخيل حياته من دون الهاتف الذي أصبح ضرورة ملحة سواء في المسكن أو في أي مكان آخر ،ومع التطور التكنولوجي السريع زادت قائمة منتجات تكنولوجيا الاتصالات لتنمية الحاسب الآلي ،الإنترنيت،التلفون المحمول،الفاكس،والتيلفاكس،والأقمار الصناعية فأصبح من الصعب أو من الغريب أن تستمر أية مؤسسة في العمل دون استخدام أيا من هذه التكنولوجيات الحديثة وتطبيقاتها المختلفة.

الفصل الثالث: *الاتصال التربوي: المفهوم، الأهمية، والأنواع*

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الاتصال التربوي، عناصره وأهميته

المطلب الأول: ماهية الاتصال التربوي

المطلب الثاني: عناصر الاتصال التربوي وأهميته

المبحث الثاني: أنواع الاتصال التربوي، أدواته، ومقومات نجاحه.

المطلب الأول: أنواع الاتصال التربوي وأهم أدواته.

المطلب الثاني: أدوات الاتصال التربوي ومقومات نجاحه.

خلاصة الفصل

تمهيد:

أضحى الاتصال في الميدان التربوي ضرورة ملحة، فقد تأثرت التربية كغيرها من العلوم بالتطورات العلمية والتطبيقية في مجال الاتصال وتكنولوجيته الحديثة كغيرها من العلوم المعاصرة بانتشار وسائل الاتصال وإقبال الناس عليها لما لهذه الوسائل من دور تربوي كبير على العلم، فانتقال الفكرة والخبرة من مكان إلى مكان بسرعة أدى إلى زيادة الرصيد الثقافي للأفراد والجماعات وجعلها تعكس عناصر الثقافة العامة للمجتمع.

بناءا على ذلك سوف نتناول في هذا الفصل ماهية الإيصال التربوي من خلال تحددي مفهومه أنواعه، ووسائله.

الفصل الثالث: الاتصال التربوي: المفهوم، الأهمية، والأنواع

المبحث الأول: مفهوم الاتصال التربوي، عناصره وأهميته

المطلب الأول: ماهية الاتصال التربوي

شهد مفهوم الاتصال التربوي في المجال التربوي اختلافا في الآراء كما في التسميات أيضا وهذا بين البيداغوجي والتربوي فمفهوم بيداغوجيا مفهوم متداول في بلدان المغرب العربي المتأثرة بالثقافة الفرنسية أساس أما كلمة "تربية" فهي متداولة في بلدان المشرق العربي باعتبارها متأثرة بالثقافة " الأنجلو ساكونية «وهاتين الكلمتين على حد رأي الباحثين كلمتين مترادفتين.

والاتصال التربوي بحسب الباحثين حديث نسبيا ولا يزال يعاني من الضبابية وعدم الوضوح حتى داخل الأوساط العلمية التربوية والإعلامية التي تمثل الساحة الأساسية للنشاط الاتصالي التربوي، فيعرفه بعض الباحثين على أنه نشاط: مقصود وليس اعتباطيا، تحدد معالمه المؤسسة التربوية والمؤسسات المساندة لها، والعاملون في إطارها من معلمين أو إداريين أو باحثين أو أولياء أو غيرهم والتي تشترك معها في الأهداف التربوية.[1]

في حين يراه الدكتور " مجد هاشم الهاشمي " أن عملية الاتصال التربوي هي عملية إيصال تلك المعلومة أو المفهوم إلى الطرف الثاني وعند حصول التغذية المرتدة تكون عملية يمكن أن نطلق عليها عبارة التواصل حيث أنها فعالية ثنائية حتى ولو سكت المستقبل وهز رأسه بإشارة وعندها يقول المستلم للمرسل أنه يصفي عند ذلك يمكن تسميتها اتصال وتواصل.[2]

يمكننا القول بصفة عامة بأن الاتصال التربوي هو عملية نقل الأفكار والمعلومات التربوية من طرف إلى طرف آخر وذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي مما يؤدي إلى وحدة الجهود لتحقيق الأهداف المنشودة وإيصال رسالتها، والاتصال يعتبر مهمة أساسية للعاملين في المجال التربوي.

المطلب الثاني: عناصر الاتصال التربوي وأهميته

<u>أولا</u>: عناصر الاتصال التربوي:

الاتصال التربوي شأنه شأن الاتصال في مفهومه الواسع يستند هو كذلك على عناصر بغية تحقيق الفعل الاتصالي، فالاتصال التربوي في أبسط صيغة له ثلاث متغيرات مركزية يقوم عليها وهي المرسل والرسالة والمتلقي.

[1] – عبود حارث: الاتصال التربوي دار وائل للنشر، ط1، عمان، سنة 2009، ص66.

[2] – مجد هاشم الهاشمي، الاتصال التربوي وتكنولوجيات التعلم، دار المناهج للنشر، عمان–الأردن، سنة 2001، ص 74.

فالمرسل هو الأستاذ أو المربي والرسالة هي المادة التي يقدمها المعلم والمتلقي هو التلميذ ولو أخذ الاتصال التربوي حسب نموذج " لاسويل " و " شانون " كالآتي: المرسل –الرسالة –الوسيط –المتلقي – الأثر.

–فالمدرس هو المرسل هو المرسل بخصائصه الوجدانية والمعرفية.

–الرسالة: تتعلق بالمعرفة العلمية المدرسية المبرمجة والرسمية.

–الوسيط: وهي الوسيلة التي تقدم بها الرسالة " لغوية أيقونية أو إيمانية ".

–المتلقي: وهو التلميذ بخصائصه الذاتية الانفعالية والوجدانية والمعرفية.

–الأثر: وهو إحداث ذلك التغيير في شخصية التلميذ.[1]

ثانيا: أهمية الاتصال التربوي

يلعب الاتصال التربوي داخل غرفة الصف أهمية بالغة لتحقيق الأهداف المرجوة من عملية التعليم والتعلم، وتعد القدرة على تحقيق الاتصال بفاعلية من أكثر المهارات لأي فرد، فلا يمكن تحقيق شيء بدون اتصال جيد بالآخرين وتتلخص أهمية الاتصال التربوي فيما يلي[2]:

1. يمكن للاتصال فتح مجال الاحتكاك بين المعلم والمتعلم وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات، مما يفسح المجال لاكتساب معلومات متنوعة.

2. يتيح الاتصال الفرصة للتعريف على أراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين (معلم ومتعلم) أو أكثر (معلم ومتعلمين).

3 – كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع

4 – يساعد الاتصال التربوي على نقل وتبادل الخبرات والثقافات بين المعلم والمتعلم.

5– أنها الوسيلة الأساسية لإنجاز أهداف الدرس وبالتالي إنجاز جميع العملية التربوية في الثانوية.

وتتوقف هذه المهارات على نجاح المعلم في ممارسته لدوره حيث يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة داخل القسم، وذلك لأن المعلومات التي يقدمها تتسم بالصدق والصراحة والوضوح والشمول.[3]

– يساعد الاتصال التربوي على تنمية روح العمل لجماعي وتنمية جوانب المشاركة الجماعية داخل الفصل الدراسي، ويعتمد نجاح هذه العملية على مدى توافر أسس المشاركة والتواصل التي تقوم على تضافر جميع الجهود من أجل تحقيق الأهداف.

---

[1] – فاروق أبو زيد: الإعلام والسلطة، دار عالم الكتب، بدون طبعة سنة 2004، ص54.

[2] – عبد الرحمان بسام، (مرجع سابق) ص70–72.

[3] – مجد هاشم الهاشمي، (مرجع سابق) ص 80–81

المبحث الثاني: أنواع الاتصال التربوي، أدواته ومقومات نجاحه.

المطلب الأول: أنواع أو أشكال الاتصال التربوي.

1- الاتصال اللفظي: يختلف الإنسان بطبيعته عن بقية المخلوقات في العالم من خلال (قدرته) على خلق رموز وتوظيفها في اتصاله عبر الأزمنة -وتعد اللغة كنظام رمزي اجتماعي أحد أهم السمات التي تميز الإنسان ككائن قادر على تبادل المعرفة مع الآخرين من أبناء جلدته، فاللغة تعد بمثابة نظام اجتماعي متكامل يتهيأ بواسطتها أفراد المجتمع للانتماء إلى عالم موحد بحصتهم وجوديا.[1]

والاتصال اللفظي يدخل تحت إطاره كل أنواع الاتصال التي تستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي ويكون هذا اللفظ منطوق فيدركه المستقبل بحاسة السمع، ومن جهة أخرى فقد اعتبر علماء الاتصال أن النماذج اللغوية يتكون من سلسلة من العبارات التي تحاول أن تحدد نية المشتركين في عملية الاتصال أو هدفهم وتحاول أن تصف طبيعة الاتصال بين الأفراد.[2]

2الاتصال الغير لفظي : يتصل البشر بعضهم البعض في أحيان كثيرة بدون كلمات منطوقة أو مكتوبة، وذلك بواسطة الإيماءات وتعابير الوجه والمظهر العام، وهذا ما يسمى بالاتصال الغير اللفظي أو لغة الجسد كما يدعي في بعض الأحيان، فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وإدراكها من خلال الرموز الغير لفظية في السياق الاتصالي، وهذا ما يحدو بالعالم "الاتصال يبيردوستيل" 1970 إلى الجزم بأن 75% من المعنى المستوحى من المواجهات الاجتماعية مع الآخرين، غالبا ما يكون نتيجة لدور المتغيرات غير اللفظية في العملية الاتصالية، وما نسبتها 25% فقط من المعنى يتم إدراكه بواسطة الكلمات.[3]

3- **الاتصال الحركي:** أي عندما يستخدم المعلم أعضاء جسمه من مفاصل وعضلات وأداء بعض الحركات ذات مدلول محدد لاكتساب المتعلمين بعض المهارات العلمية مثل ما يحدث في حصص التربية البدنية والرياضية، فقد يقوم المعلم بأداء بعض المهارات في كرة السلة أو كرة اليد أو السباحة أمام المتعلمين أو يقوم بأداء الإشارات الحركية باليدين للتأكيد على بعض مكونات الأداء المهاري ولإعطاء توجيهات وتحذيرات محددة، وتعتبر الإشارات الحركية باليدين من أبرز الأعضاء في عملية الاتصال بحيث أنها تساهم في زيادة التذكر.[4]

---

[1] – عبد الله طويقي: علم الاتصال المعاصر مكتبة العبيدكان للنشر، ط2، الرياض، السعودية، سنة 1998، ص59.

[2] – عبد الرحمان بسام: المشاقبة نظريات الاتصال دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان سنة 2011، ص65-66.

[3] – محمد الطاني و بشير العلاق، ص57

[4] – وفيقة مصطفى حسن أبو سالم، تكنولوجيا التعليم والتعلم في التربية الرياضية، منشأة المعارف، ط2، الإسكندرية 2007، ص109-111.

4- **الاتصال بالنظر:** إن حاستا البصر والسمع هما الحاستان المهمتان اللتان لهما السيادة في الحواس الأخرى وتأتي العين على رأس الأعضاء في الاتصال البشري خاصة في ضل اللغة الغير اللفظية.

ومن خلال حصة التربية البدنية والرياضية قد يستخدم المعلم نظراته ويوجهها لبعض المتعلمين أثناء الأداء لبعض التمرينات أو بعض المهارات ويقصد بها مفهومها محددا أو للمراقبة والتأكيد على أهمية المتابعة.

5- الاتصال باللمس: أي اتصال بالملامسة، وفي مجال التربية البدنية والرياضية يحدث الاتصال باللمس عندما يقوم المعلم بسند المتعلم عند أداء بعض المهارات الجمباز مثل: الدحرجة الأمامية والخلفية.[1]

المطلب الثاني: أدوات الاتصال التربوي ومقومات نجاحه.

أولا: وسائل أو أدوات الاتصال التربوي

هناك قنوات كثيرة في مجال الإدارة التعليمية والتي تستخدم لنقل الأوامر، والتعليمات، والأفكار والاتجاهات والمعلومات والخبرات والمقترحات. ومن أهم أدوات الاتصال التربوي شيوعاً ما يلي[2]:

الأوامر الشفهية والمكتوبة:

يقوم المدير بإعطاء العاملين بعض الأوامر الشفهية في الأمور ذات الأهمية المحدودة أما في الأمور والمسائل المهمة فإن التعليمات تكون مكتوبة حتى لا يتعلل بعض العاملين بعدم الإخطار وهنا يطلب من العاملين التوقيع بالعلم.

النشرات:

وهي أكثر أدوات الاتصال شيوعاً في مدارسنا ويجب أن تكون صياغتها دقيقة ، وواضحة، ومفهومة حتى يصبح المعلمون ملتزمين بما جاء فيها ويطلب منهم التوقيع عليها.

المذكرات والتقارير:

المذكرة هي عرض لموضوع أو مشكلة معينة يقدمها المعلمون إلى المدير من أجل إبداء الرأي في موقف معين. أما التقارير فهي تتضمن حقائق عن موضوع معين معروضاً عرضاً تحليلياً. وهي تكون إما شهرية أو سنوية، ويجب أن تكون منظمة وتلتزم بالثقة والموضوعية في ألفاظها، وتقتصر على المعلومات والبيانات الضرورية، وتتسم بالوضوح والبساطة في التعبير مع مراعاة الأمانة وعرض الحقائق السلبية

[1] - وفيقة مصطفى حسن أبو سالم: (مرجع سبق ذكره) ص 109-111.

[2] - محمد يوسف أبو ملوح، **الاتصال التربوي**، ظهر على الموقع الإلكتروني:
http://www.histgeo.net/fichiers/posts_fichiers/s_edu_posts/post8.html#.X0wRHtxKjZ4، تاريخ التصفح: 15-06-2020.

والإيجابية منها، وعدم التحيز. ومثال على ذلك المذكرات التي يقدمها الموجهون إلى المعلمين وتقارير المعلمين عن أحوال التلاميذ وتقارير المدير الدورية عن الحالة التعليمية في المدرسة.

الاجتماعات المدرسية:

وهي من وسائل الاتصال الضرورية التي لا يستغني عنها مديرو المدارس حيث تكون الفرصة متاحة لتبادل وجهات النظر بين المدير والمعلمين وهنا يشعر المعلمون بقرب الإدارة منهم وهذا يشجعهم على العمل الجاد ويعمل على نجاح العملية التعليمية وحتى تكون الاجتماعات كذلك يجب أن:

-يحدد جدول الأعمال مسبقاً ويشارك في الإعداد كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

-تناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المشاركين.

-إتاحة الفرصة لتناول وجهات النظر بين قائد الاجتماع والأعضاء.

-أن يسود الاجتماع جو من الألفة والاحترام المتبادل وحسن الاستماع أثناء المناقشة.

الباب المفتوح للمدير:

إن سياسة الباب المفتوح تساعد المدير على أن يتعرف على ما يجري في المدرسة بصورة واقعية وكذلك التعرف على القضايا والمشكلات التي يعاني منها المعلمون من أجل العمل على حلها.

الإذاعة المدرسية:

تعتبر الإذاعة المدرسية من أدوات الاتصال التربوي السهل والسريع في توصيل الأخبار والمعلومات والآراء والتوجيهات للعاملين في المدرسة، وهي وسيلة اتصال يمكن لمدير المدرسة أن يوظفها للاتصال بالعاملين لتبليغهم الأمور الهامة في وقت واحد.

لوحة الإعلانات:

إن العديد من المدراس تستخدم لوحة إعلانات لتوصيل المعلومات والبيانات والتعليمات إلى العاملين بها. ويجب أن توضع لوحة الإعلانات في مكان بارز للجميع وتكون أخبارها متجددة. ويجب أخذ موافقة المدير قبل نشر أي إعلان على هذه اللوحة.

مجلة المدرسة:

وهي مجلة تصدرها بعض المدارس في نهاية كل عام وتحتوي على أخبار المدرسة والمعلمين ونشاط الطلاب ويشارك فيها مدير المدرسة والمعلمون وبعض الطلاب مما يرفع من روحهم المعنوية ويجعلهم يشعرون بأنهم أسرة واحدة تنمي لديهم شعور الانتماء والاعتزاز نحو المدرسة والفخر بها، ومن بين من يوزع عليهم هذه المجلة أعضاء المجتمع المحلي.

ثانيا: مقومات نجاح عملية الاتصال التربوي التعليمي:

حتى تتم عملية الاتصال بنجاح يجب مراعاة الاعتبارات التالية:

1. تكييف المعلومات على أساس الشخص المستقبل للمعلومات وليس كما يراها المرسل فقط.
2. إرسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يتمكن المستقبل من فهمها واستيعابها.
3. يجب على المرسل معرفة رد الفعل لدى المستقبل وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة، ويتم بأي طريقة مثل ملاحظة تصرفاته التالية أو مجرد سماع تعبير منه.
4. إذا كان هدف الاتصال تغيير اتجاهات المستقبل، فيجب أن نتذكر أن الاتجاهات يصعب تغييرها بقوة المناقشة، ويستحسن تغييرها بطرق غير مباشرة.
5. يجب أن تكون الرسالة جيدة بالنسبة للمستقبل، وإلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها.
6. يجب ألا يتعارض الاتصال مع التسلسل الرئاسي.
7. يجب أ، تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التفسير.[1]

وبالتطرق إلى واقع الاتصال المعمول به في المدارس الجزائرية فإنه يمكن تطوير وتنشيط هذا الواقع من خلال[2]:

-وضع خطة محددة حتى يتعرف كل فرد على دوره في تحقيق اتصال جيد بعد أن يتم تحديد الوسائل والقنوات المستخدمة في الاتصال.

-زيادة فهم العاملين لأهمية الاتصال وعناصره المختلفة وذلك عن طريق الدورات التدريبية للمعلمين.

-ولأجل إجراء اتصال فعال يجب تطوير مهارات الاتصال عند المعلمين مثل مهارة التحدث، ومهارات الاستماع والاتصالات ومهارة التفكير...الخ.

-بناء وتدعيم الروابط الإنسانية والثقة بين القيادة التربوية والمعلمين من أجل تيسير الاتصالات واستثمار الوقت.

-تدعيم شبكة الاتصال بالشفافية فيما يتعلق بالحقائق والمعلومات التي تشبع بعض حاجات المعلمين إلى المعلومات فيما يتعلق بأمور تهمهم مثل الترقيات، التنقلات ...الخ.

-مسايرة الانفجار الهائل في وسائل الاتصالات والعمل علي توفير واستخدام البريد الالكتروني.

-تقويم نتائج الاتصال في المؤسسة التربوية للتأكد من أن الاتصال حقق أهدافه في توصيل المعلومات والخبرات والاتجاهات والمقترحات وذلك من أجل تحقيق أهدافه العملية والتربوية والتعليمية.

---

[1] – هادي نهر أحمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل، ط2009، ص 245.

[2] – محمد يوسف أبو ملوح، **الاتصال التربوي**، ظهر على الموقع الإلكتروني:
http://www.histgeo.net/fichiers/posts_fichiers/s_edu_posts/post8.html#.X0wRHtxKjZ4، بدون تاريخ النشر، تاريخ التصفح: 15-06-2020.

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكننا القول أن الاتصال عملية ضرورية في المجال التربوي وهو ضروري وهام لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على التربويين القيام بها بهدف الوصول إلى الأهداف المنشودة للمؤسسة التربوية، كما لا ننسى الأهمية البالغة التي يلعبها الاتصال التربوي لتحقيق الأهداف المرجوة من عملية التعليم والتعلم التي تكمن في نقل وتبادل الخبرات والثقافات بين المعلم وتنمية روح العمل الجماعي.

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي للدراسة:

تمهيد

أولا:بطاقة فنية حول الثانويتين

ثانيا:التحليل الكمي والكيفي للبيانات

ثالثا:الاستنتاجات العامة للدراسة

تمهيد:

سوف نتناول في هذا القسم من الدراسة عرض المعطيات المتحصل عليها من خلال تحليل استمارة المقابلة التي تم إجراءها يوم 25أوت 2020والتي بلغ عددها 12عامل إداري في الثانويتين "أبي بكر الصديق "و"الجيلالي بونعامة".

وقد استهلينا هذا القسم من الدراسة ببطاقة فنية للتعريف بالثانويتين ،ثم عملنا على تحليل استمارة المقابلة خلال فترة الدراسة مدعمة بالتحليل الكمي والكيفي.

أولا: بطاقة فنية حول ثانوية أبي بكر الصديق:

تقع ثانوية أبي بكر الصديق ببلدية العطاف، دائرة العطاف ولاية عين الدفلى، تم افتتاحها بتاريخ :1990/07/17 بالقرار رقم: 379، وتبلغ مساحة الثانوية 17000 م^2، وتحتوي على نظامين:نصف داخلي وخارجي.

معلومات أخرى تخص الثانوية:

رقم الهاتف: 027/62/17/50

البريد الالكتروني: lycee44aboubakr@gmail.com

تحتوي هذه الثانوية على 18 حجرة تدريس، وتبلغ مكاتب الإدارة 10 مكتبا إداريا، وتحتوي على أربعة مخابر وورشة وثلاثة مخازن ومكتبة واثنين ملاعب ومطعم ومدرج.

أما أجهزة الإعلام الآلي فتحتوي على 30 جهازا آليا منها 8 جهازا مخصصا للإدارة و16 جهازا مستعملا للنشاط التربوي، أما عدد قاعات الإعلام الآلي فعددها واحدة، أما عدد الكتب المكتبية فيبلغ عددها :466 كتابا.

الطاقم الإداري: يتكون الطاقم الإداري بثانوية أبي بكر الصديق من:

_ مدير الثانوية.

–سكرتيرة المدير

_ الناظرة.

_مستشار التربية.

_ مستشار التوجيه والإرشاد.

_مقتصد.

_ الأمانة.

أما الطاقم البيداغوجي فيتشكل من 45 أستاذا موزعين كالآتي:

_ علوم إسلامية: عددهم3.

_ فلسفة: عددهم3.

_ تاريخ وجغرافيا: عددهم4.

_ رياضيات: عددهم 5.

_ علوم فيزيائية: عددهم 5.

_هندسة كهربائية: عددهم1.

_ علوم طبيعية: عددهم 4.

_ لغة فرنسية: عددهم5.

- لغة انجليزية: عددهم 4.
- لغة إسبانية: عددهم1.

هندسة مدنية: عددهم1.

هندسة الطرائق: عددهم1.

تسيير واقتصاد: عددهم 2.

أدب عربي: عددهم 5.

تربية بدنية: عددهم 2.

موسيقى: عددهم1.

تكنولوجيا: عددهم 3.

ويبلغ عدد التلاميذ بالثانوية: 542 تلميذا موزعين كالتالي:

التلاميذ النصف داخليين: 91 تلميذا والتلاميذ الخارجيين 451 تلميذا.

ثانيا: بطاقة فنية عن ثانوية الجيلالي بونعامة:

تقع ثانوية الجيلالي بونعامة ببلدية العطاف، دائرة العطاف ولاية عين الدفلى، تم افتتاحها بتاريخ :2002/10/19، وتبلغ مساحة الثانوية: 30600 م^2، تحتوي على نظامين: داخلي وخارجي.

معلومات أخرى تخص الثانوية:

رقم الهاتف: 027/62/50/52

تحتوي هذه الثانوية على25 حجرة تدريس، وتبلغ مكاتب الإدارة 12 مكتبا إداريا، وتحتوي على خمسة مخابر وورشتان وثلاثة مخازن ومكتبتان وثلاثة ملاعب ومطعمين ومدرجين، أما أجهزة الإعلام الآلي فتحتوي على 30 جهازا آليا منها 11 جهازا مخصصا للإدارة و19 جهازا مستعملا للنشاط التربوي، أما عدد قاعات الإعلام الآلي فعددها ثلاثة، أما عدد الكتب المكتبية فيبلغ عددها :500 كتابا.

الطاقم الإداري: يتكون الطاقم الإداري بثانوية الجيلالي بونعامة من:

المدير_سكرتيرة المدير _ الناظرة_ مستشار التوجيه _ مستشار التوجيه والإرشاد _ مقتصد والأمانة.

أما **الطاقم البيداغوجي** فيتكون من 52 أستاذا موزعون كالتالي:

- علوم إسلامية: عددهم 3.
- فلسفة: عددهم 3.
- تاريخ وجغرافيا: عددهم 4.
- رياضيات: عددهم 6.

- لغة اسبانية: عددهم 1.
- هندسة كهربائية: عددهم 1.
- هندسة مدنية: عددهم 1.
- هندسة طرائق: عددهم 1.
- تسيير واقتصاد: عددهم 1.
- تربية بدنية عددهم 3.
- موسيقى:عددهم 1.

ويبلغ عدد التلاميذ بالثانوية: 750 تلميذا موزعين كالتالي:

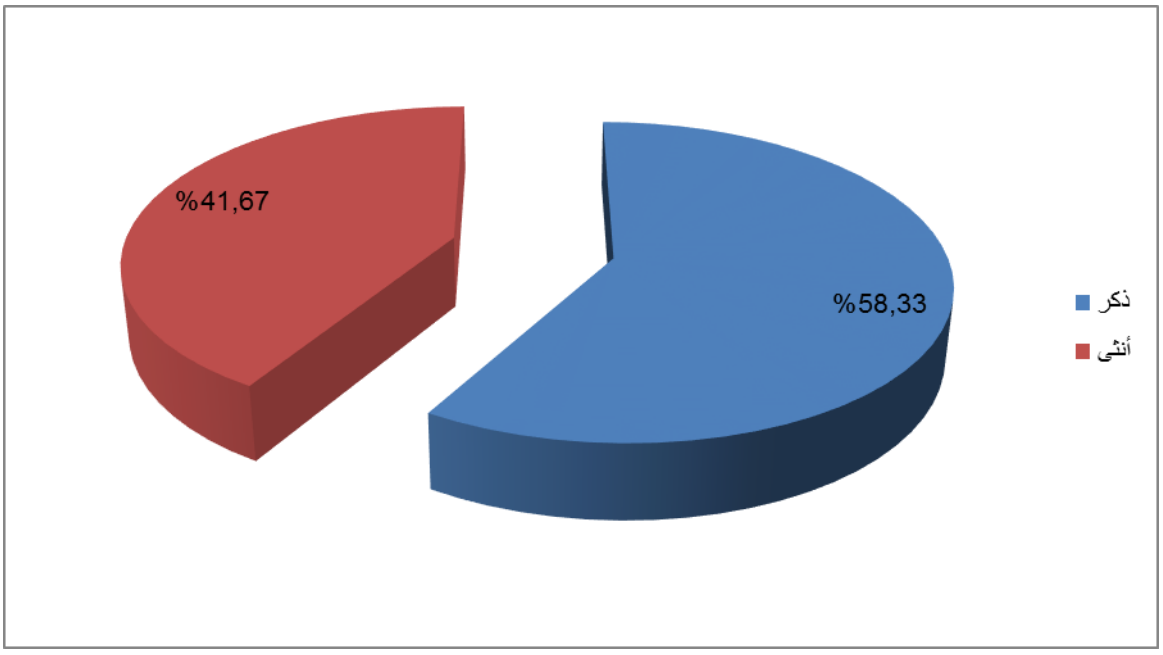
التلاميذ الداخليين: 250 تلميذا والتلاميذ الخارجيين 500 تلميذا.

ثانيا: التحليل الكمي والكيفي لنتائج الاقتراب الميداني للدراسة.

1- السمات العامة لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم 02:يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	7	%58,33
أنثى	5	%41.67
المجموع	**12**	**%100**

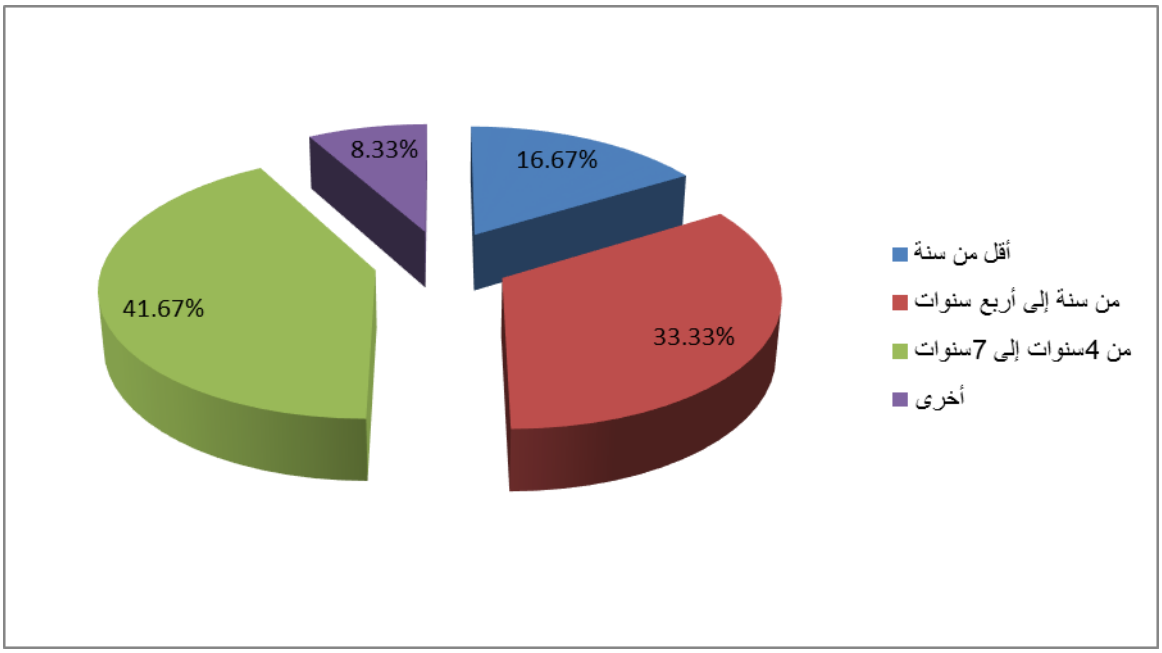


الشكل رقم01:يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه توزيع الموظفين والعاملين بالمؤسستين التربويتين محل الدراسة حسب متغير الجنس إذ يتبين أن نسبة 58,33 % هم من صنف الذكور مقابل 41.67% من الإناث، وهي تقريبا نسب متقاربة نوعا، ويكون تفسير غلبة نسبة الرجال في مجال الإدارة بكون أن الذكور أكثر قدرة على القيادة والتسيير الأمور الإدارية من وجهة نظر غالبية المدراء، لكن ذلك لا يعني أن المرأة أقل قدرة على تنظيم الشؤون الإدارية وتسييرها حيث أصبحت المرأة تنافس الرجل في الكثير من الأعمال وباتت تملك أيضا مؤهلات القيادة وتملك القدرة على التسيير وإدارة الأعمال.

جدول رقم03:يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	02	% 16,67
من سنة إلى أربع سنوات	04	%33,33
من 4 سنوات إلى 7 سنوات	05	%41.67
أخرى	01	%8,33
المجموع	**12**	**%100**



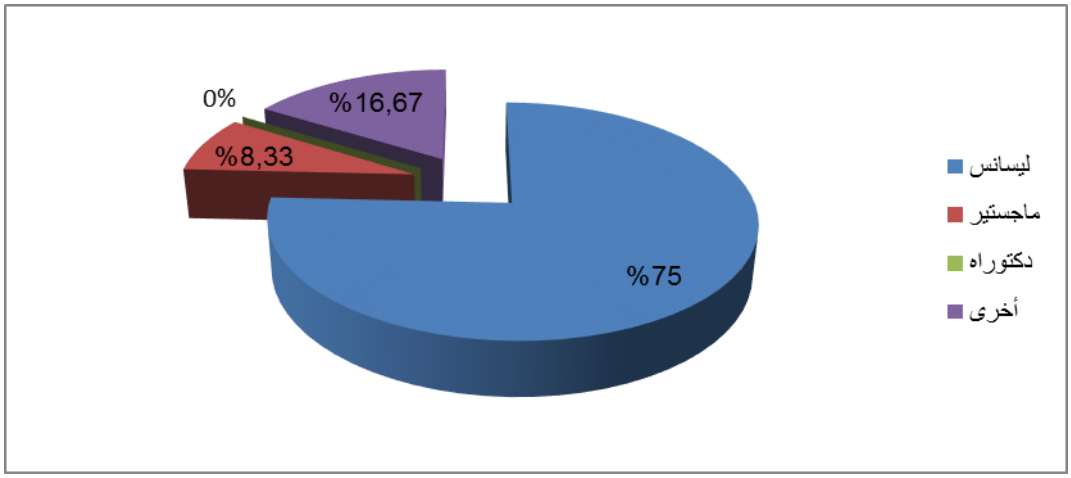
الشكل رقم02:يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

يبين الجدول رقم 03 الخبرة المهنية للموظفين عينة الدراسة وبالقراءة الكمية لمعطيات الجدول يتضح أن نسبة المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم المهنية من أربع سنوات إلى سبع سنوات تقدر بـ41,67% ، أما المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم المهنية من سنة إلى أربع سنوات فنسبتهم 33,33%، بينما المبحوثين الذين تبلغ خبرتهم المهنية أقل من سنة نسبتهم تبلغ 8,33.% أما النسبة الأخيرة فتبلغ 8,33% فتتراوح خبرتهم بين 3 و6 أشهر وهم من حديثي الالتحاق بالعمل على مستوى المؤسستين التربويتين محل الدراسة.

يمكن القول أن الخبرة المهنية لأفراد عينة دراستنا هي خبرة معتبرة حيث أن غالبيتهم تتراوح من 4 إلى 7 سنوات فإن هذه المدة تؤهلهم إلى اكتساب عدة مهارات من خلال الممارسة وعبر التدريب المتواصل الذي يكتسب الموظف الخبرة من خلال المشاركة في العمل عبر مرور الوقت.

جدول رقم 4:يبين توزيع إجابة العينة حسب طبيعة المؤهل العلمي

طبيعة المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	09	%75
ماجستير	01	%8,33
دكتوراه	/	/
أخرى	02	%16,67
المجموع	**12**	**% 100**



الشكل رقم03:يبين توزيع إجابة العينة حسب طبيعة المؤهل العلمي

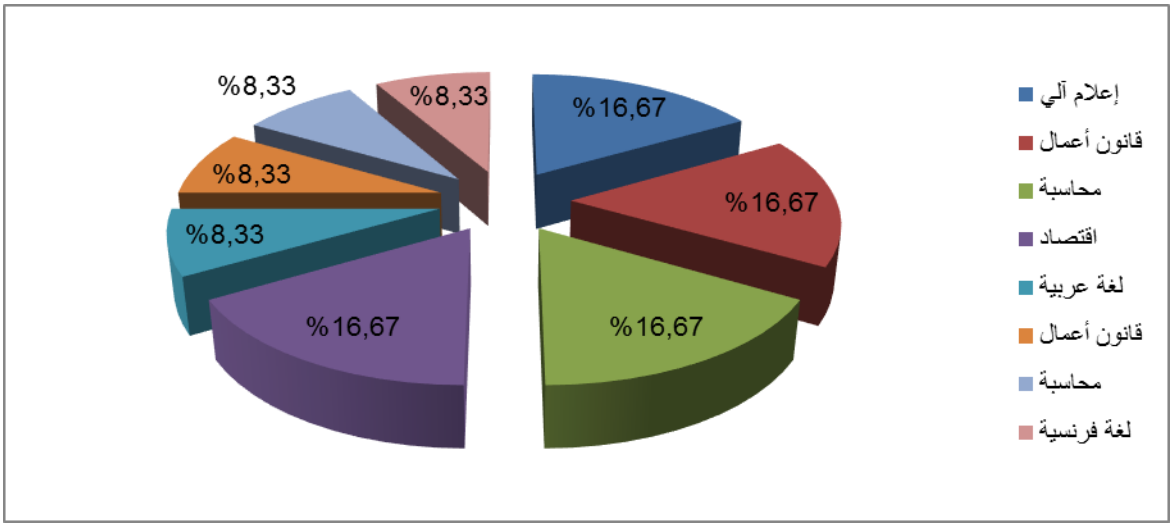
يتبين من الجدول رقم 04 أن نسبة 75بالمئة من المبحوثين متحصلين على شهادة ليسانس، في حين أن نسبة 16,67% منهم متحصلين على شهادات أخرى، أما نسبة 8,33% للمبحوثين الحائزون على شهادة الماجستير.

يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة توظف أصحاب الشهادات لأنهم يملكون مؤهلات ولديهم خبرة نظرية في المجال يكتسبونها في الجامعة إلى جانب الخبرات التطبيقية تتطور مع الزمن عند العمل في المؤسسة ونلاحظ أن المتحصلين على شهادة ليسانس هم أعلى نسبة لأنهم أصحاب كفاءات علمية في

مجالات معينة تؤهلهم للعمل في المؤسسة إلى جانب أصحاب شهادة الماجستير مما يدل على أهمية الشهادة العلمية التي هي شهادة عن قدرة وكفاءة حاملها.

جدول رقم 5: يبين توزيع إجابة العينة حسب التخصص الجامعي

التخصص الجامعي	التكرار	النسبة المئوية
إعلام آلي	02	%16,67
قانون أعمال	02	%16.67
محاسبة	02	%16.67
اقتصاد	02	%16.67
لغة عربية	01	%8,33
قانون أعمال	01	%8,33
محاسبة	01	%8,33
لغة فرنسية	01	%8,33
المجموع	**12**	**%100**



الشكل رقم04:يبين توزيع إجابة العينة حسب التخصص الجامعي

يتضح من خلال القراءة الكمية لمعطيات الجدول أعلاه أن التخصصات التي درسها أفراد عينة البحث جاءت بشكل متساوي لكل من التخصصات التالية: الإعلام الآلي ، قانون الأعمال ، المحاسبة ،

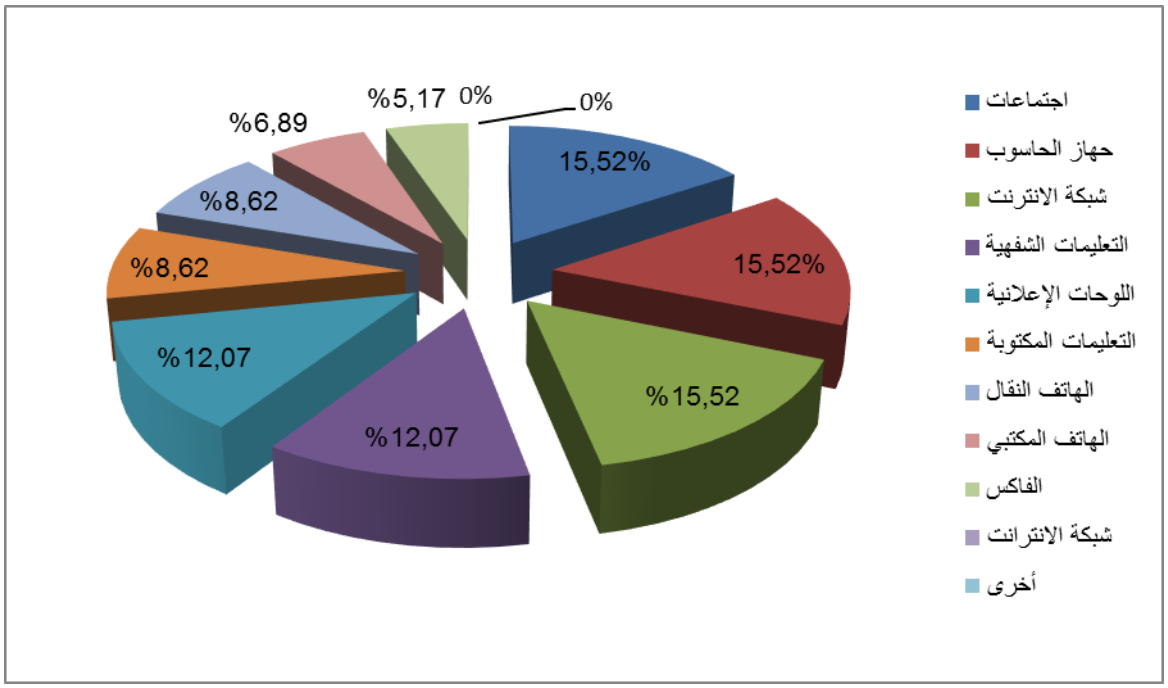
اللغة الفرنسية بنسبة متساوية قدرها 16,67%، مقابل نسبة 8,33 % من المبحوثين الذين تخصصوا في: اللغة العربية ، قانون الأعمال، المحاسبة و اللغة الفرنسية.

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن التخصصات العلمية والأدبية على حد السواء في المؤسسة متعددة مما يدل على سعة متطلبات المؤسسة وتعدد فروعها لذلك تتطلب وجود تخصصات عديدة من أجل تحقيق الفعالية في العمل ونجد أن تخصص الإعلام الآلي وتخصص قانون الأعمال والمحاسبة احتلا أعلى النسب نظرا لأهميتهم في مجال الإدارة فكلما زادت خبرة الإداريين في الإعلام الآلي زادت كفاءة وفعالية العمل في المؤسسة لأنه وسيلة حفظ البيانات ويستخدم في الاتصال الإداري وكذلك تخصص إدارة الأعمال والتسيير اللذين يحققان معا عمل إداري فعال وبهذا فإن المؤسسة تحتاج إلى تخصصات عديدة من أجل تحقيق أهدافها.

ثانيا / طبيعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على المستوى الداخلي بالثانويتين :

جدول رقم06: يبين الوسائل المستخدمة في ممارسة الاتصال والتواصل بين الأفراد العاملين:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
اجتماعات	09	%15,52
جهاز الحاسوب	09	%15,52
شبكة الانترنت	09	%15.52
التعليمات الشفهية	07	%12,07
اللوحات الإعلانية	07	%12,07
التعليمات المكتوبة	05	%8,62
الهاتف النقال	05	%8,62
الهاتف المكتبي	04	%6,89
الفاكس	03	%5,17
شبكة الانترانت	/	/
أخرى	/	/
المجموع	**58**	**%100**



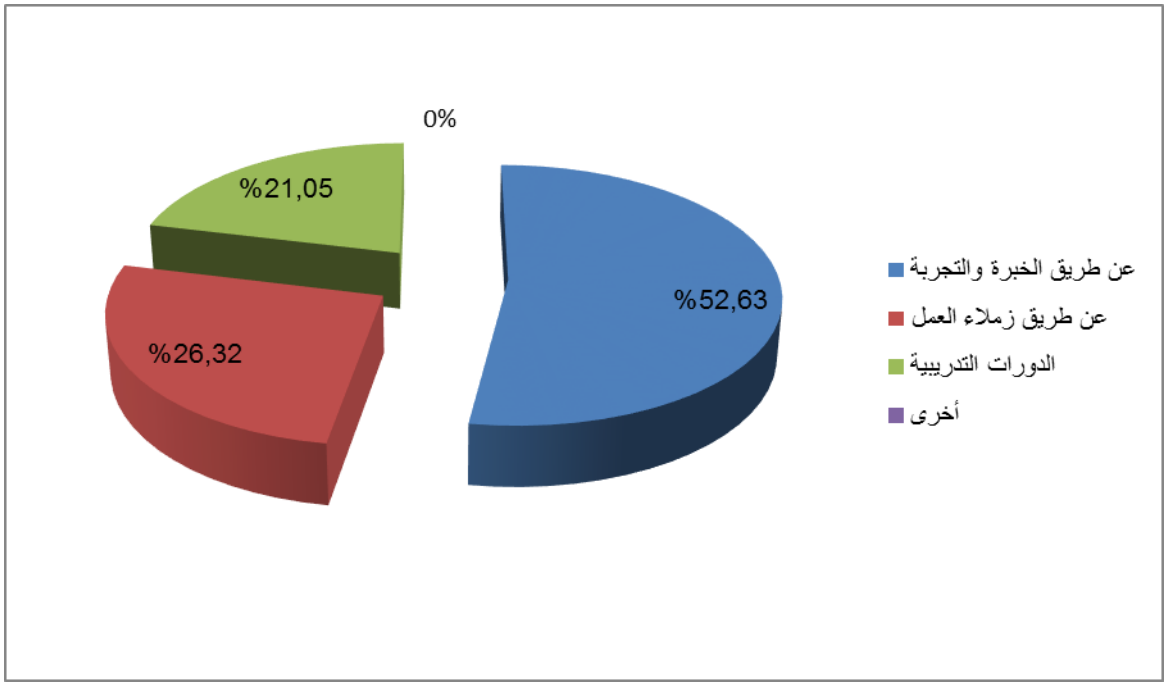
الشكل رقم05:يبين الوسائل المستخدمة في ممارسة الاتصال والتواصل بين الأفراد العاملين

يتبين من الجدول رقم 06:أن المبحوثين العاملين على مستوى المؤسستين الثانويتين محل الدراسة يستخدمون في الاتصال و التواصل بين مختلف المستويات الإدارية كل من: الاجتماعات ، جهاز الحاسوب و شبكة الانترنت بنسبة متساوية قدرها 15,52 %، مقابل نسبة :12,07% تمثلت في استخدام التعليمات الشفهية و اللوحات الإعلانية، وبنسبة 8,62% الهاتف النقال، وبنسبة قدرها 6,89% في الهاتف المكتبي، واستخدام الفاكس بنسبة 5,17%.

ومن هنا يتضح أن الثانويتين تستخدم وسائل اتصالية متنوعة ومتعددة للاتصال والتواصل مع عامليها داخل هيكلها التعظيمي تجمع بين الوسائل التقليدية والحديثة، إلا أنها تركز بدرجة كبيرة على استخدام الاجتماعات وجهاز الحاسوب والانترنت نظرا إلى فعاليتها فالاجتماعات تعني اجتماع العمال من أجل طرح موضوع معين والتفاوض حوله وهذا من أهم وسائل التواصل وأكثرها نجاعة وكذلك استخدام جهاز الحاسوب والانترنت اللذين يعتبران من أهم مخرجات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويستخدمان في التواصل وبشكل فعال وسريع حتى في حالة التباعد بين الأفراد يمكنهم التواصل باستخدام الانترنت والحاسوب بشكل جيد وبدون عوائق.

جدول رقم07: يبين طريقة اكتساب المبحوثين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملهم:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
عن طريق الخبرة والتجربة	10	%52,63
عن طريق زملاء العمل	05	%26,32
الدورات التدريبية	04	%21,05
أخرى	/	/
المجموع	**19**	**%100**



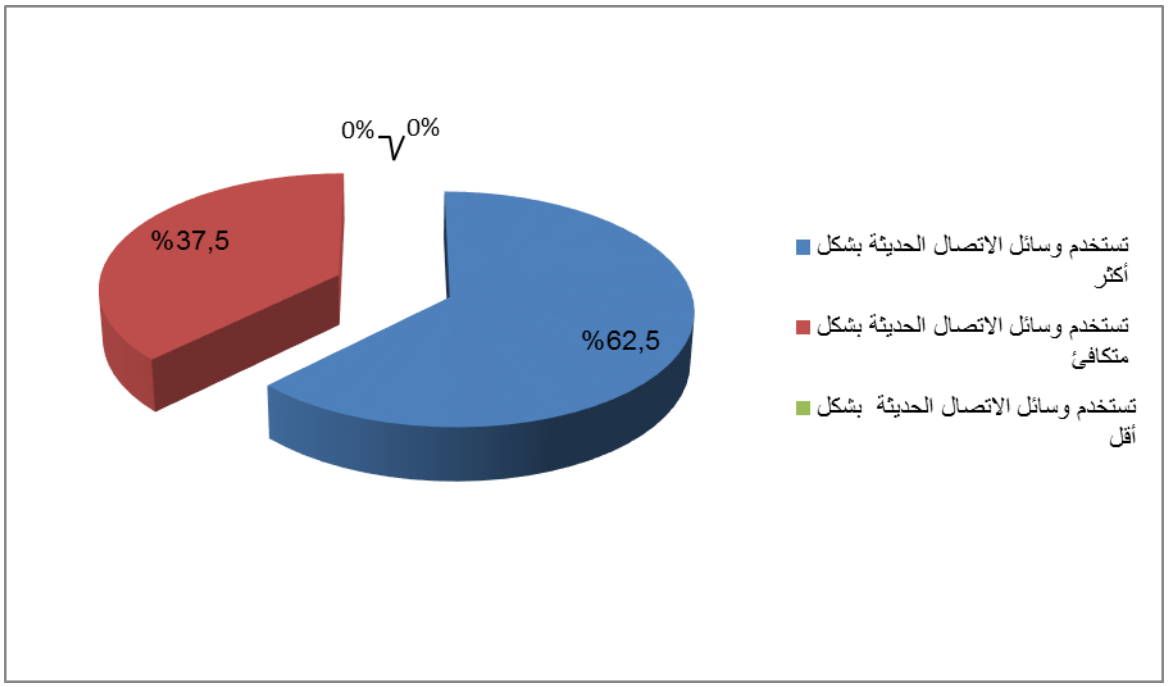
الشكل رقم06:يبين طريقة اكتساب المبحوثين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء عملهم

يتبين من خلال القراءة الكمية لمعطيات الجدول أعلاه أن نسبة 52,63% من العاملين بالمؤسسة اكتسبوا طريقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العمل عن طريق الخبرة و التجربة، أما نسبة 26,32 % منهم فكانت عن طريق زملاء العمل، أما نسبة 21,05 % عن طريق الدورات التدريبية، ومنه فالعاملون بالثانويتين يسعون جاهدين إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف الطرق و الوسائل.

إذ نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة حصلت عليها طريقة اعتماد الخبرة والتجربة وذلك لأنها أفضل طرق التعلم وأكثرها فعالية خاصة مع التكنولوجيا التي تستوجب الاحتكاك مع الوسيلة واستعمالها بشكل دوري من أجل أن نألفها ونتعلم استخدامها بشكل جيد،وفي المرتبة الثانية استشارة زملاء العمل وهذه الطريقة فعالة نوعا ما حين يكون زملاء ذوي خبرة وحين نستشيرهم نأخذ الخبرة منهم ونتعلم استخدام تكنولوجيا ،وأخيرا نجد الدورات التدريبية التي هي وسيلة تعلم فعالة خاصة مع التطبيق مما تساعد على اكتساب خبرة أكثر في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم08: يبين درجة استخدام المبحوثين لمختلف وسائل الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تستخدم وسائل الاتصال الحديثة بشكل أكثر	10	%62,5
تستخدم وسائل الاتصال الحديثة بشكل متكافئ	06	%37,5
تستخدم وسائل الاتصال الحديثة بشكل أقل	/	/
المجموع	**16**	**%100**



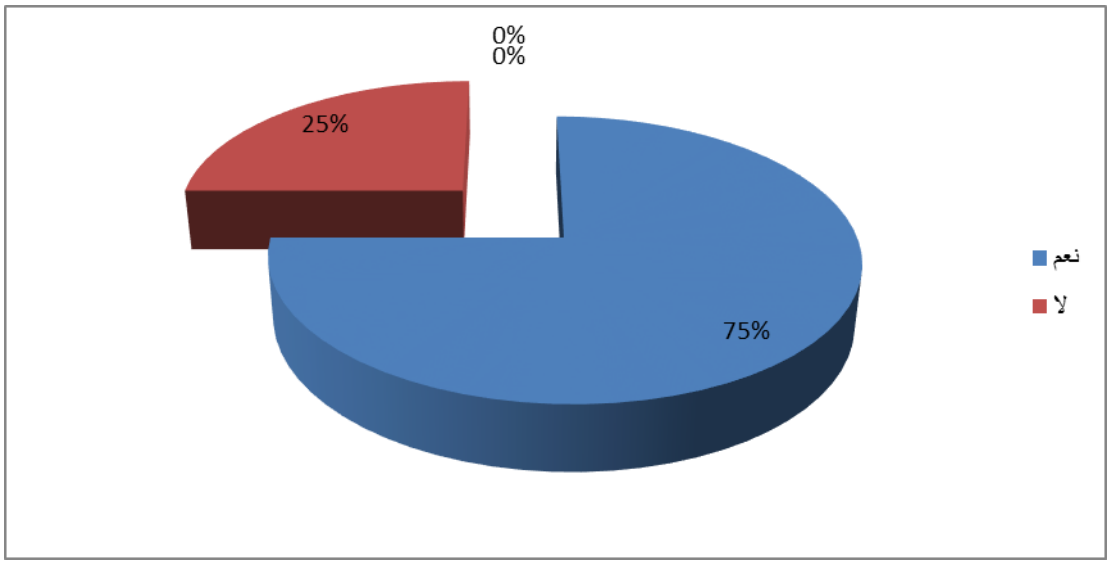
الشكل رقم07:يبين درجة استخدام المبحوثين لمختلف وسائل الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة

يتبين من خلال القراءة الكمية لمعطيات الجدول أعلاه الذي يوضح درجة استخدام المبحوثين لمختلف وسائل الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة، أن نسبة 62,5%من العمال يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة بشكل أكثر، بينما نسبة37.5% من العاملين بالمؤسسة تستخدم وسائل الاتصال الحديثة بشكل متكافئ، وذلك نظرا إلى أهمية وسائل الاتصال فهي تسهل العمل في المؤسسة وتجعله أكثر فعالية وتزيد من سرعته وتؤمن التناسق بين العاملين في المؤسسة.

حيث تلعب تكنولوجيات الاتصال الحديثة وظيفة التوثيق تضمن إنتاج المعلومة وتحليلها من خلال فهرستها وتصنيفها[105].

جدول رقم09: يبين مدى استفادة المبحوثين من دورات التكوين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	09	%75
لا	03	%25
المجموع	**12**	**%100**



الشكل رقم08: يبين مدى استفادة المبحوثين من دورات التكوين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

[105] – إياد شاكر البكري: مرجع سبق ذكره، ص25.

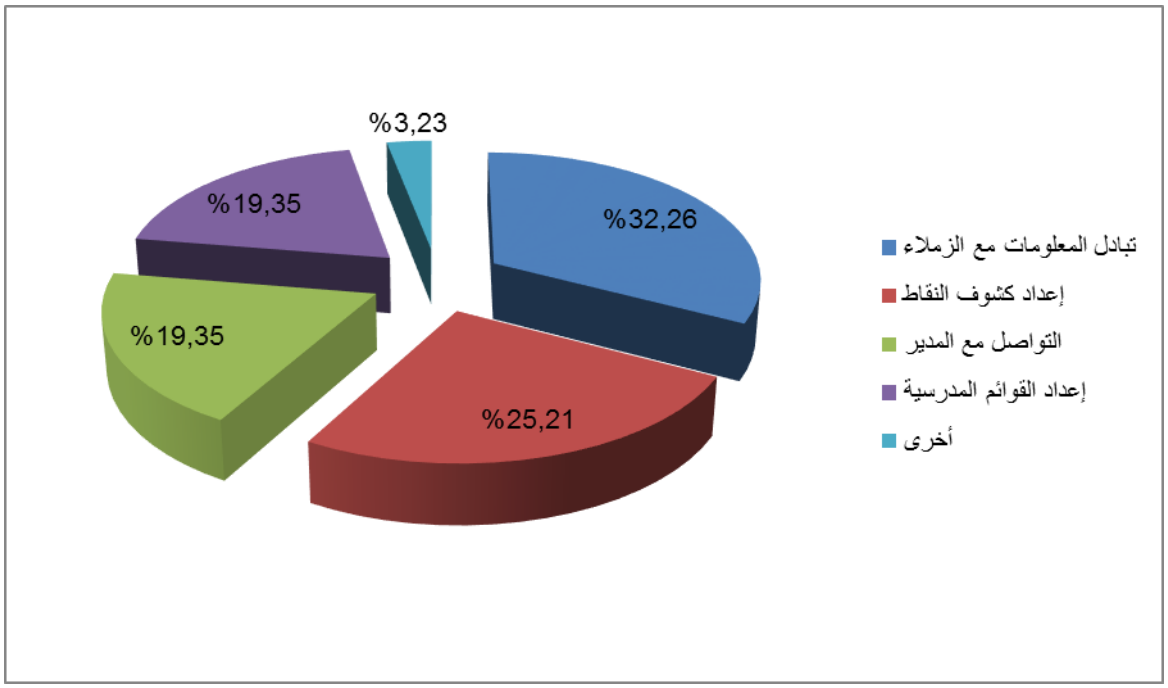
يتبين من خلال الإجابة على الاستمارة أن نسبة 75% من العاملين بالمؤسسة استفادوا من دورات تكوينية حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة أداءهم، في حين أن نسبة 25%من العمال لم يستفيدوا من هذه النوعية من الدورات، وهذا ما يفسر التشجيع على الاستفادة من الدورات التكوينية و التدريبية في مجال استخدام وسائل الاتصال و التكنولوجيا الحديثة.

إذ نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة المستفيدين من تلك الدورات التأهيلية والتكوينية كانت النسبة الأعلى ما يفسر اهتمام المؤسستين التربويتين بتطوير كفاءات عمالها وتدريبهم خاصة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال لأنها من أهم وسائل العمل والنشاط الإداري لذلك فدورات التدريبية التي تخص استعمال هذه التكنولوجيا مهمة جدا بالنسبة للعاملين لأنها تزيد من كفاءتهم في استخدامها.

أما نسبة الأقلية من العمال الذين لم يستفيدوا من تلك الدورات التجريبية فيمكن إرجاعها إلى حداثة التحاقهم بالعمل ما لم يمكنهم بعد من الاستفادة منها.

جدول رقم10: يبين الوظائف أو الأعمال الإدارية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تبادل المعلومات مع الزملاء	10	%32,26
إعداد كشوف النقاط	08	%25.21
التواصل مع المدير	06	%19,35
إعداد القوائم المدرسية	06	%19,35
أخرى	01	%03.23
المجموع	**31**	**%100**



الشكل رقم09: يبين الوظائف أو الأعمال الإدارية التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر

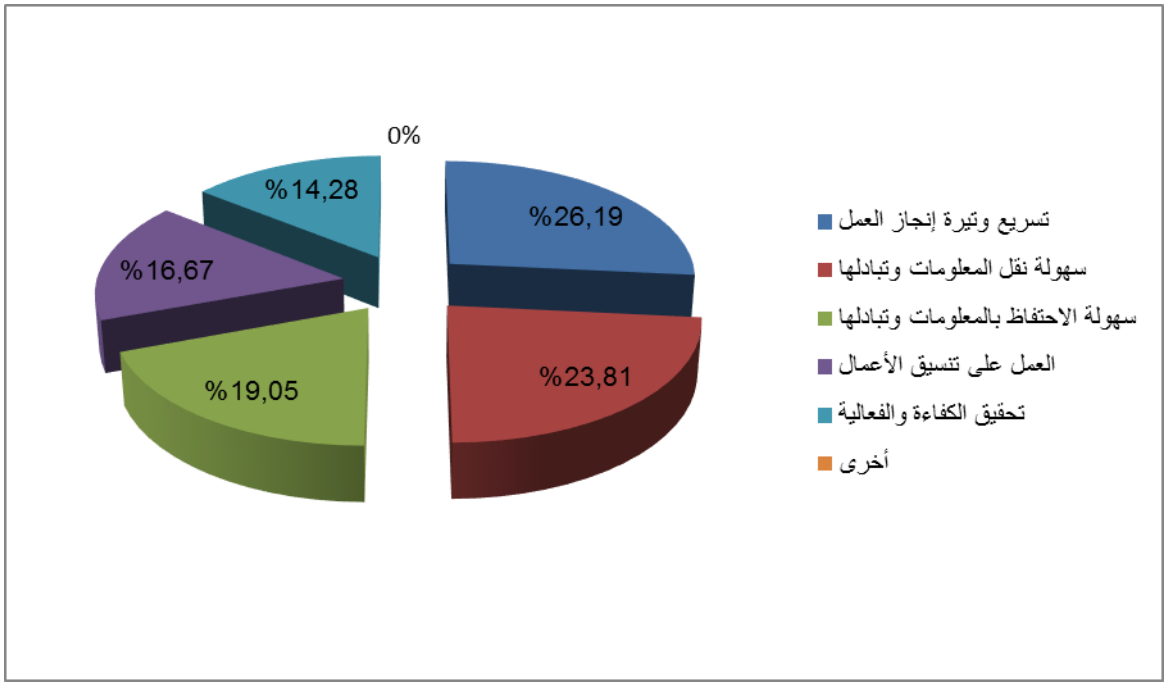
يتبين من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح الوظائف أو الأعمال الإدارية التي يستخدم فيها العاملين الموظفين في المؤسستين محل الدراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر كانت تتمثل في تبادل المعلومات بين الزملاء والمستويات الإدارية المختلفة بنسبة 32.26%، ومن ثم إعداد كشوف النقاط بنسبة قدرها 25,21 ، وبنسبة 19,35 % من العاملين يستخدمونها للتواصل مع المدير و في إعداد القوائم المدرسية، أما نسبة 3,23 %من العمال فكانت لهم أراء أخرى تمثلت في إعداد أسئلة الامتحانات ،تبادل المعلومات مع الأساتذة من مختلف الثانويات الأخرى.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستخدم بشكل أكثر في التواصل مع الزملاء لأن هذه هي وظيفتها الأساسية في الإدارة من أجل التواصل وزيادة فعالية العمل في المؤسسة ،أما المرتبة الثانية فاحتلتها إعداد كشوف النقاط فتكنولوجيا الاتصال تسهل عملية حساب النقاط وحفظ البيانات بشكل آمن وسريع ،وفي المرتبة الثالثة نجد عداد قوائم المدرسية والتواصل مع المدير فهذه التكنولوجيا تسهل العمل وتضمن كفاءة عالية والدقة في انجاز العمل الإداري في المؤسسة.

ثالثا:انعكاسات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي على مستوى المؤسستين محل الدراسة

جدول رقم11: يبين إجابات المبحوثين حول الآثار التي لمسوها نتيجة لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة عملك :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تسريع وتيرة إنجاز العمل	11	%26,19
سهولة نقل المعلومات و تبادلها	10	%23,81
سهولة الاحتفاظ بالمعلومات وتبادلها	08	%19,05
العمل على تنسيق الأعمال	07	%16,67
تحقيق الكفاءة والفعالية	06	%14,28
أخرى	/	/
المجموع	**42**	**%100**



الشكل رقم10: يبين إجابات المبحوثين حول الآثار التي لمسوها نتيجة لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة عملك

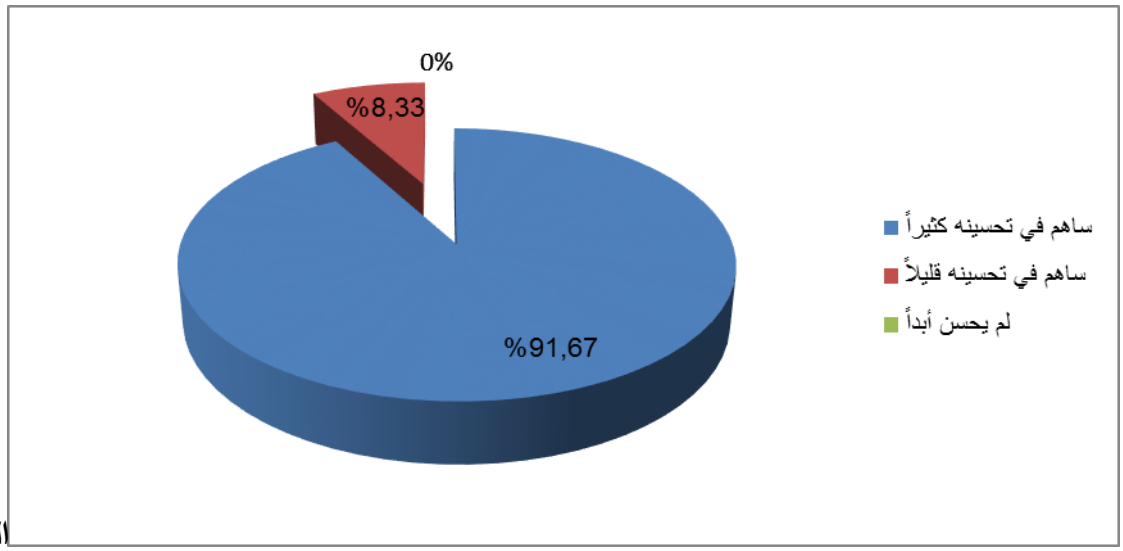
يتبين من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح إجابات المبحوثين حول الآثار التي لمسوها نتيجة لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة عملهم أن تلك الآثار تمثلت في:

_ في المرتبة الأولى وبنسبة 26,19% تسريع وتيرة إنجاز العمل، في المرتبة الثانية وبنسبة 23,81% سهولة نقل المعلومات و تبادلها، يليها تسهيل حفظ المعلومات بنسبة قدرها 19,05%، ثم تنسيق العمل بنسبة 16,67%، وبنسبة 14,28% ساهمت في تحقيق الكفاءة والفعالية.

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها أثر بالغ داخل الثانويتين وهذا انعكس إيجابا بربح الوقت والجهد والتكاليف، إذ نلاحظ من خلال الجدول أن أثر تسريع وتيرة العمل قد حصل على أعلى نسبة لأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهمتها هي تسهيل العمل بسرعة ودقة عالية،وتليها في المرتبة الثانية سهولة نقل المعلومات وتبادلها وهذا من أهم استخدامات تكنولوجيا خاصة مع الانترنت التي تضمن نقل سريع ومباشر للمعلومات ،أما المرتبة الثالثة نجد سهولة حفظ المعلومات وتبادلها وهذا باستخدام الحاسوب الذي يملك قدرة تخزين كبيرة ويساعد على انجاز هاته المهمة بشكل دقيق وأخيرا نجد العمل على تنسيق العمل وذلك من خلال التواصل المباشر بين العاملين من أجل خلق الانسجام بينهم.

جدول رقم12: يبين وجهة نظر المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ممارستهم لأنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ساهم في تحسينه كثيرا	11	%91,67
ساهم في تحسينه قليلا	01	%08.33
لم يحسن أبدا	/	/
المجموع	**12**	**%100**



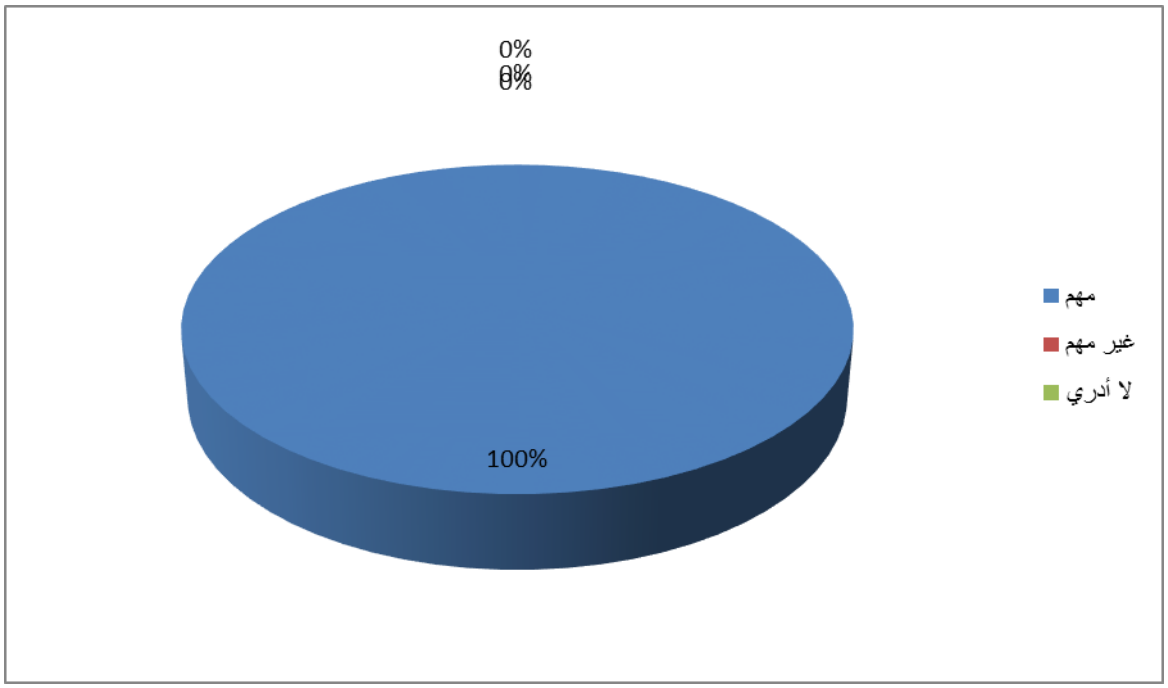
شكل رقم 11: يبين وجهة نظر المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ممارستهم لأنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة

يتضح من القراءة الكمية لمعطيات الجدول أعلاه الذي يبين وجهة نظر المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين ممارستهم لأنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة أن نسبة 91,67% منهم يرون أن توظيفها ساهم في تحسين أداء عملهم كثيرا، مقابل نسبة 8,33% ترى أن هذا الأمر ساهم قليلا في تحسينه.

وهذا يدل على مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال وفعاليتها في تحسين أداء العمل في المؤسسة نظرا للإضافات والتحسينات التي نضيفها إلى العمل فهي أداة تزيد من كفاءة نشاطات العمل في المؤسسة وقد أجاب مجموعة قليلة أن التكنولوجيا ساهمت قليلا فقط وذلك بنسبة ضئيلة قدرت ب: 08.33% وهذا لأنهم يقدسون العمل التقليدي بالأوراق ويرون السلبيات في التكنولوجيا كالأعطال التقنية التي يمكن أن تصيب الأجهزة التكنولوجية وكذلك وجدنا أن نسبة من من أجابوا بأن التكنولوجيا لم تساهم أبدا وهذا ما يؤكد فعاليتها وأهميتها في المؤسسة وقدرتها العالية على تحسين العمل في المؤسسة.

جدول رقم13:يبين مدى الأهمية التي يوليها المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة مهامهم على المستوى الداخلي بالمؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
مهم	12	%100
غير مهم	/	/
لا أدري	/	/
المجموع	**12**	**%100**

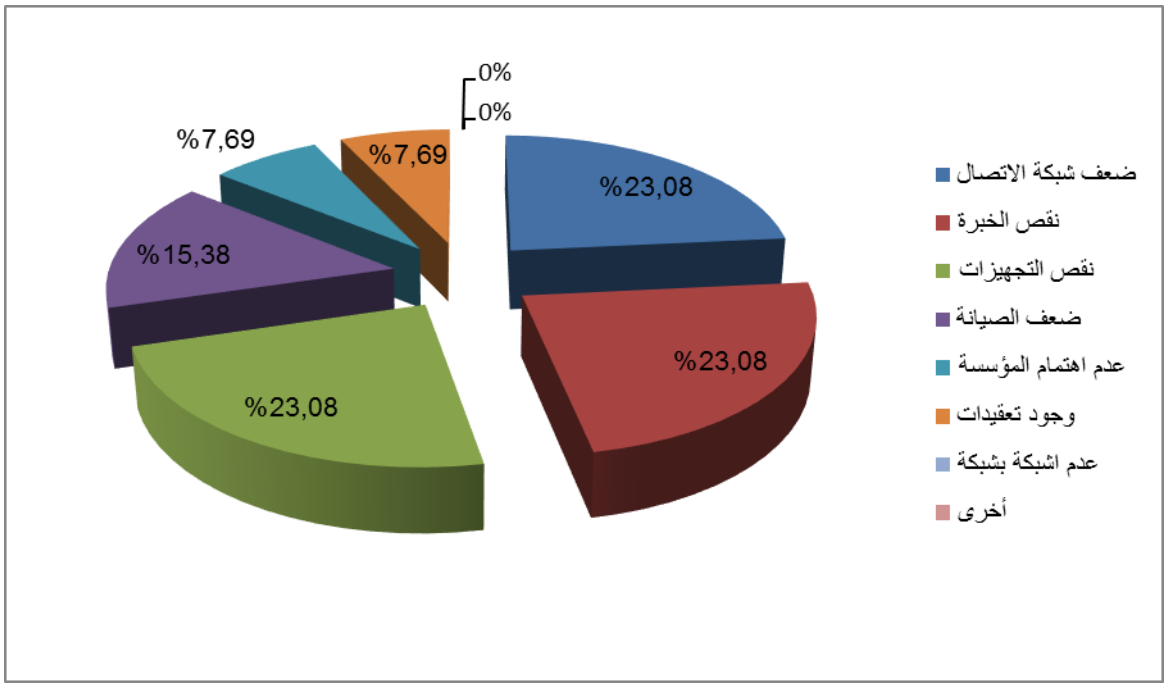


الشكل رقم12: يبين مدى الأهمية التي يوليها المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة مهامهم على المستوى الداخلي بالمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي **يبين مدى الأهمية التي يوليها المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة مهامهم على المستوى الداخلي بالمؤسسة** أن الإجابات أشارت أنها مهمة جدا وذلك بنسبة 100%وهذا يدل على أهمية تكنولوجيا الاتصال بالنسبة للعمال في ممارسة الأعمال الإدارية لأنها تحسن من مستوى العمل وتسهل عليهم ممارسة عملهم بشكل سريع وبدقة عالية وكذلك لم يصوت أي أحد على إجابة أن التكنولوجيا غير مهمة في ممارسة العمل وذلك ما يؤكد الأهمية الكبيرة للتكنولوجيا الاتصال في إدارة المؤسسة.

جدول رقم14:يبين أهم الصعوبات التي يصادفها المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلية بمؤسسة العمل:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضعف شبكة الاتصال	03	%23,08
نقص الخبرة	03	%23,08
نقص التجهيزات	03	%23,08
ضعف الصيانة	02	%15,38
عدم اهتمام المؤسسة	01	%7,69
وجود تعقيدات	01	%7,69
عدم شبكة بالشبكة	00	/
أخرى	00	/
المجموع	**13**	**%100**



الشكل رقم13: يبين أهم الصعوبات التي يصادفها المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلية بمؤسسة العمل

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أهم الصعوبات التي يصادفها المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلية بمؤسسة العمل تمثلت في:

_ نسبة 23,08% في ضعف شبكة الاتصال ، نقص الخبرة ، نقص التجهيزات. ذلك لأن هذه المشكلات هي من أهم الصعوبات التي تواجه مستخدمي تكنولوجيا الاتصال فنقص الخبرة يؤثر كثيرا في استخدامها لأن مستخدمها يجب أن يكون على دراية تامة بطريقة استعمالها وكذلك نقص التجهيزات التي تدعم العمل بهذه التكنولوجيا لأنها مكملة لبعضها البعض وكلما اكتملت مجموعة الأجهزة زادت كفاءتها وتحسن العمل وأهم مشكل هو نقص شبكة الاتصال التي تعتبر معيقا للاتصال وتشوش على استعمالها وبذلك يفشل العمل بها

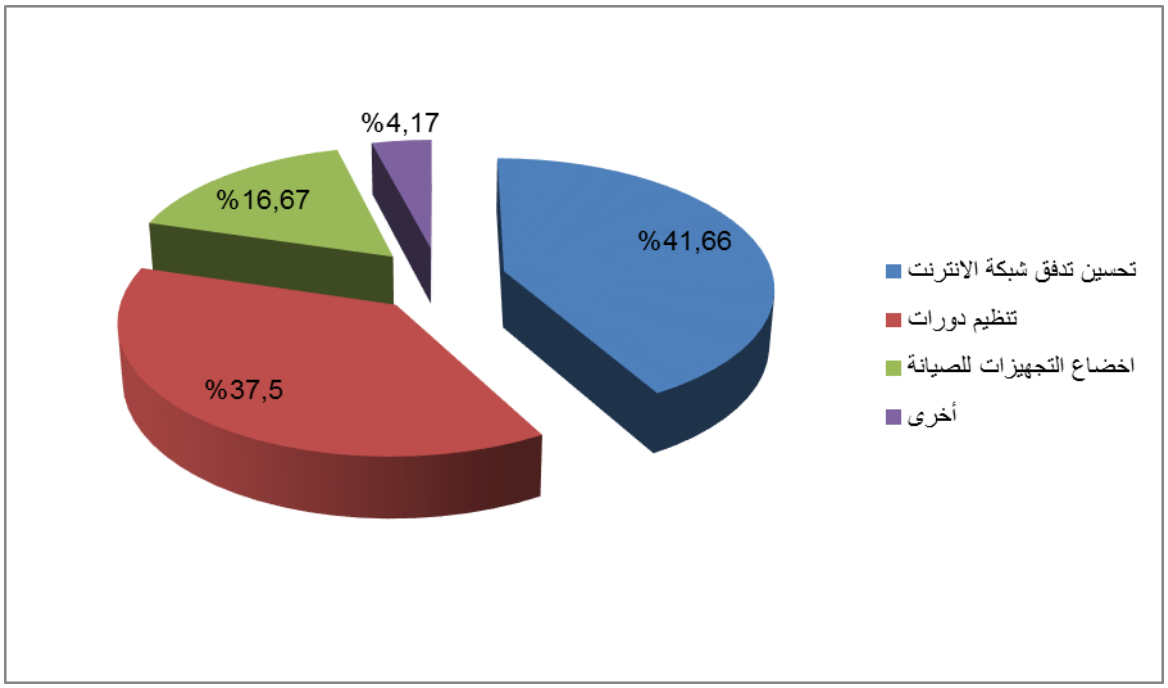
_ وفي المرتبة الثانية نجد ضعف الصيانة بنسبة 25.38%لأن الصيانة يمكن أن تحدث أضرار وأعطال في الأجهزة مما يعيق استخدامها.

– وفي المرتبة الثالثة كل من وجود تعقيدات وعدم اهتمام المؤسسة وذلك بنسبة 07.69%وهذا لأن عدم اهتمام المؤسسة يزيد من نسبة حدوث أعطال في الأجهزة وكذلك تعقيدات تساهم في تضرر الأجهزة التكنولوجيا مما يجعل العمل بها عديم الكفاءة وربما تحدث أخطاء عند استعمالها.

وعليه يمكن القول أن مختلف الإشكالات التي يصادفها المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة العمل كانت إشكالات تقنية تلخصت بالأساس في مشكل تذبذب الارتباط بشبكة الإنترنيت ونقص التجهيزات وضعف الصيانة.

جدول رقم15:يبين اقتراحات المبحوثين بخصوص كيفية التقليل من الصعوبات:

الإجابة	التكرار	النسبة
تحسين تدفق شبكة الإنترنيت	10	%41,66
تنظيم دورات	09	%37.5
إخضاع التجهيزات للصيانة	04	%16.67
أخرى	01	%04.17
المجموع	**24**	**%100**



الشكل رقم14: يبين اقتراحات المبحوثين بخصوص كيفية التقليل من الصعوبات

من خلال الجدول أعلاه تباينت أجوبة عينة الدراسة بخصوص الاقتراحات التي قدموها للزيادة فعالية استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديث في تحسين أنشطة الاتصال الداخلي بمؤسسة عملهم تلخصت في: تحسين تدفق شبكة الإنترنيت بنسبة :41,66 %. تليها اقتراح تنظيم دورات بنسبة 37.5%، وأخيرا إخضاع التجهيزات للصيانة الدائمة بنسبة 16.67%، واقتراحات أخرى بنسبة 4,17% تمثلت في توظيف أكبر عدد من المختصين في هذا المجال مثلا:تقني سامي في الإعلام الآلي له خبرة أكثر ويساعد أكثر في التقليل من هذه الصعوبات

من خلال النتائج المحصل عليها نجد أن الإجابات تشير إلى أن تحسين الشبكة كان في المرتبة الأولى وذلك لأن الشبكة هي التي تربط بين نشاط وعمال المؤسسة حيث أنه كلما كان الاتصال أفضل كلما زادت كفاءة وفعالية العمل لذلك عند تحسين الشبكة يتم التقليل من الصعوبات وزيادة كفاءة الاتصال ،أما في المرتبة الثانية نجد تنظيم الدورات وذلك لأن تنظيم هذه الدورات يزيد من خبرة العمال وبذلك تكون لديهم قدرة على مواجهة الأزمات تمكنهم من التغلب عليها وبهذا يتخلصون من الصعوبات التي تعيقهم ،أما في المرتبة الثالثة نجد إخضاع التجهيزات فعندما يتم صيانة الأجهزة نكون قد واجهنا أي مشكل تقني قد يصيبها وعند إهمالها تتعطل لذلك يجب دائما مراقبتها والحرص دائما على مواجهة الصعوبات المرتقبة.

ثالثا:الاستنتاجات العامة للدراسة

بناءا على التحليل الكمي والكيفي للبيانات المحصل عيها من الاقتراب الميداني للدراسة التي شملت عينة قوامها 12 موظفا على مستوى كل من الثانويتين "أبي بكر الصديق "و"الجيلالي بونعامة" الواقعتين بولاية عين الدفلى، تم التوصل إلى جملة من الاستنتاجات العامة نلخصها في النقاط التالية:

1- اتضح أن المبحوثين العاملين على مستوى المؤسستين الثانويتين محل الدراسة يستخدمون في الاتصال والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية عدة وسائط تجمع بين الوسائل التقليدية والحديثة كل من: الاجتماعات، جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت بنسبة متساوية قدرها 15,52 %، مقابل نسبة 12,07% تمثلت في استخدام التعليمات الشفهية واللوحات الإعلانية، وبنسبة 8,62% الهاتف النقال، وبنسبة قدرها 6,89% في الهاتف المكتبي، واستخدام الفاكس بنسبة 5,17%.

2- كما تبين أن نسبة 52,63% من العاملين بالمؤسستين التربويتين اكتسبوا طريقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العمل عن طريق الخبرة والتجربة، وبنسبة 26,32 % عن طريق الزمالة، فضلا عن ذلك فإن نسبة 75% منهم قد استفادوا من برامج تكوينية وتدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة أداءهما يشير إلى اهتمام المؤسستين التربويتين بتطوير كفاءات عمالها وتدريبهم على مختلف المستجدات في مجال العمل الإداري.

3- أما فيما يتعلق بدرجة استخدام الموظفين المبحوثين لمختلف وسائل الاتصال الداخلي في أداء عملهم فقد تراوحت بين استخدام التكنولوجيات الاتصال الحديثة والتقليدية مع تسجيل تفوق لصالح استخدام التكنولوجيات الحديثة بنسبة 62,5% ما يؤكد أهمية هذه الوسائل الحديثة في تسهيل أداء العمل، كما يؤكد من جهة أخرى أهمية وسائل الاتصال التقليدية كالاجتماعات والتقارير في سيرورة الاتصال التربوي والتي لا يمكن الاستغناء عنها.

4- تجلت مجالات استخدام الموظفين المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل أكبر في مجال التواصل مع الزملاء والمستويات الإدارية المختلفة بنسبة 32.26%، وفي إعداد كشوف النقاط بنسبة قدرها 25,21%، وبنسبة 19,35 % في إعداد القوائم المدرسية.

5- انعكست استخدامات التكنولوجيا الحديثة بشكل إيجابي على سيرورة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين محل الدراسة حيث أنه من الانعكاسات التي لمسها المبحوثين نتيجة استخدامهم لهاته التكنولوجيات نذكر تسريع وتيرة إنجاز العمل بنسبة قدرها 26,19%، وتسهيل عملية نقل المعلومات وتبادلها بنسبة 23,81% سهولة نقل المعلمات و تبادلها، تسهيل حفظ المعلومات بنسبة 19,05%، ثم تنسيق العمل بنسبة 16,67%، وبنسبة 14,28% ساهم استخدامها في تحقيق الكفاءة والفعالية.

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها انعكاسات إيجابية على سيرورة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى المؤسستين التربويتين محل الدراسة إذ ساهمت في تسريع وتيرة إنجاز العمل وربح الوقت والجهد والتكاليف، إلى جانب تسهيل عملية حفظ المعلومات ونقلها وتبادلها بين مختلف المستويات الإدارية.

6- كما اتضح أن فعالية استخدام المبحوثين لمختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي تبقى محدودة بسبب بعض الإشكالات التي يصادفها الموظفين خلال استخدامهم لها مرتبطة بالأساس بإشكالات تقنية تلخصت في مشكل تذبذب الارتباط بشبكة الانترنيت بنسبة 23,08% نقص التجهيزات وضعف صيانتها بنسبة 25.38%.

7- أما بخصوص الاقتراحات التي قدمها المبحوثين للزيادة فعالية استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديث في تحسين أنشطة الاتصال الداخلي بمؤسسة عملهم تلخصت في: تحسين تدفق شبكة الانترنيت بنسبة :41,66 %. تليها اقتراح تنظيم دورات بنسبة 37.5%، وأخيرا إخضاع التجهيزات للصيانة الدائمة بنسبة 16.67%.

خاتمة:

حاولنا عبر هذه الدراسة تقصي واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على مستوى المؤسسات التربوية الجزائرية لاسيما وبالتحديد الاتصال الداخلي لاسيما وأن هذه النوعية من الاتصال المؤسساتي تعتمد على العنصر البشري وعلى العلاقة القائمة بين مختلف المستويات الإدارية، ولأجل دراسة هذا الموضوع قمنا بأخذ كل من الثانوية "أبو بكر الصديق" و"الجيلالي بونعامة" ببلدية العطاف ولاية عين الدفلى كنموذج لدراسة درجة استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسستين، من خلال اعتماد أداة المقابلة المقننة كأداة أساسية للدراسة تم إجراءها مع عدد من الموظفين على مستوى كل من المؤسستين التربويتين، وقد توصلنا إلى جملة من النتائج التي تؤكد أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه تلك التكنولوجيات الحديثة في تنظيم وتحسين سيرورة الاتصال الداخلي بالمؤسسات التربوية شأنها شأن المؤسسات الأخرى، إذ تساعد الموظفين في إنجاز أعمال المؤسسة في الوقت المحدد مع توفير المرونة في أداءهم والدقة في تنسيق المعلومات وتصنيفها مع القدرة العالية على الاحتفاظ بها واسترجاعها وكذا تبادلها في أي وقت ومن أي مكان.

غير أن هناك جملة من العراقيل التي تصادف الموظفين المبحوثين خلال استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في أداء مهامهم على مستوى الاتصال الداخلي بمؤسسة العمل أغلبها يتعلق بإشكالات تقنية من أهمها ضعف تدفق شبكة الانترنيت ضعف صيانة الأجهزة وهو ما يتطلب تطوير البنية التكنولوجية في هذا المجال وزيادة الاهتمام بها على مستوى المؤسسات التربوية خاصة، مع ضرورة مرافقة العمال من خلال تنظيم دورات وبرامج تكوينية لفائدتهم في هذا الخصوص.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

أ/ الكتب

1. إبراهيم عبد العزيز شيخا ، أصول الإدارة العامة ، ط2 ، دار المعرفة القاهرة ،1993.

2. إبراهيم عبد العزيز شيخا ، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي ، الإسكندرية .

3. ابن منظور جمال الدين الأنصاري ، لسان العرب ،ج 2 ط1 الدار المصرية للتأليف والترجمة ، القاهرة دس ن .

4. أحمد بدر ، مناهج البحث في الاتصال والرأي العام والإعلام الدولي ، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة 1998.

5. أحمد بن مرسلي ،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ,ط3,ديوان المطبوعات الجامعية ،2007.

6. أحمد ماهر ، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2000.

7. أميرة علي محمد ، الاتصال التربوي ، ط1 ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، القاهرة 2006.

8. إياد شاكر البكري ، تقنيات الاتصال بين زمنيين ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،1990.

9. جلول خلاف ، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على العلاقات الأسرية، مذكرة ماجيستر ،الأمير عبد القادر ، قسم الدعوة والإعلام ، 2002 ، 2003.

10. حمدان محمد زيدان ، دار التربية الحديثة ، الأردن 1985.

11. دبابنة ميشال ونبيل محفوظ ، سيكولوجية الطفولة ، دار المستقبل للنشر والتوزيع ، عمان 1984.

12. رضوان بلخيري ، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ،ط1 ، الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ،2003.

13. روحي البعلبكي ، قاموس المورد ، دار العلم للملاين ،1967.

14. رؤية حسن ، السلوك المنظماتي ، دار المعارف ، القاهرة،2001.

15. سعاد جبر سعيد ، سيكولوجية الاتصال الجماهيري ، ط 1 , جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي ، عمان ،2011.

16. سعد محمد الهجرسي ، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية للنشر ،الإسكندرية ،2001.

17. سعيد سليمان المشهداني ، مناهج البحث الإعلامي ، دار الكتاب الجامعي ، جامعة تكريت ، دولة الإمارات العربية المتحدة .

18. سوزان قبلي ، الاتصال ووسائله ونظرياته ، دار النهضة العربية ،2007

19. صلاح الشنواني ، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية،1997.

20. طاهر زرموني ، تنظيم وتسير مؤسسة التربية والتعليم الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 1991.

21. عبد الأمير عبد الفيصل ، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي ، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع 2008.

22. عبد الجواد محمد ربيع ، التعرض للانترنت وعلاقته ببعض الآثار النفسية والاجتماعية لدى الشباب ، أبحاث في مؤتمر للإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة العالم الجديد ،جامعة البحرين 2009.

23. عبد الرحمان بدوي منهج البحث العلمي ، ط 3 ، وكالة المطبوعات ، الكويت 1977.

24. عبد الرحمان عزي ، دراسات في نظريات الاتصال ، ط1 ،مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ،2003.

25. عبد الرحمان عزي وآخرون ،عالم الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1992.

26. عبد السلام أبو قحني ، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية ، دار الجامعة ، الإسكندرية ،2004.

27. عبد الفتاح عبد النبي ، تكنولوجيات الاتصال الثقافية ، الغربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ،1990.

28. عبد الله طويقي ، علم الاتصال المعاصر ، ط2 ،مكتبة العبيدكان للنشر ، السعودية الرياض ،1998.

29. عبد الوهاب علي محمد ، السلوك الإنساني في الإدارة ، دار الفكر العربي .

30. عبود حارث ، الاتصال التربوي ،ط1، دار وائل للنشر ،عمان ،2009.

31. عدى قصور ،مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي العربي ، ط1 ،بيروت ، دار الطباعة والنشر ،1984.

32. عصام نور الدين ، معجم نورا لدين ، الوسيط العربي ،بيروت ، دار الكتب العلمية .

33. عمر عبد الرحمان نصر الله ، مبادئ الاتصال التربوي الإنساني ، دار وائل للنشر عمان ،2001.

34.فاروق أبو زيد ، الإعلام والسلطة ، دار عالم الكتاب للنشر والتوزيع ، الأردن عمان ، 2011.

35.فضيل دليو ، اتصال المؤسسة إشهار ط 1 دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة 2003.

36.فضيل ديليو ، اتصال المؤسسة والإشهار ، ط1 ، علاقات عامة مع الصحافة ، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة 2003.

37.فضيل ديليو ، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري والمطبوعات الجامعية ،"1 ، الجزائر 1998.

38.فيصل عبد الأمير ، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي ، عمان دار الشرق للنشر والتوزيع ,2005.

39.كمال بربر ، الإدارة (عملية ونظام) المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ،1996.

40.مجد هاشم الهاشمي ، الاتصال التربوي وتكنولوجيا التعليم ،دار المناهج للنشر ،عمان . الأردن ،2001.

41.محمد أكرم العطوس ، العمل المؤسسي ، ط1 {د.م}،دار ابن حرم للطباعة والنشر ، د س

42.محمد بهجت جاد الله كشك ، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الإسكندرية .

43.محمد جمال الفار ، المعجم الإعلامي ،عمان ، دار أسامة المشرق العربي ، 2006.

44.محمد جمال الفار ، معجم إعلامي، دار أسامة للمشرق العربي عمان الأردن ، 2006.

45.محمد حسن ، بحوث الأسس والمبادئ ، عالم الكتب القاهرة 1993.

46.محمد شطاح وآخرون : القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الجزائري ، دراسة ميدانية ، دار الهدى للنشر والتوزيع ،2002.

47.محمد طه بدوي ، منهج البحث العلمي ، ط3 ، وكالة المطبوعات الجامعي الحديث الإسكندرية ،2000.

48.محمد عبد الحميد ، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت ،ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ،2007.

49.محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط1 ، عالم الكتب القاهرة .

50.محمد عبد الشفيع عيسى ، العالم الثالث والتحدي الالكتروني ،ط1 ، بيروت ،دار الطبعة والنشر ،1984.

51.محمد عبد الحميد الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت ،عالم الكتاب للنشر والتوزيع ، ط 1

52.محمد علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة 1990.

53.محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال ، دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ،2005.

54.محمد منير حجاب ، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية ، ط2 دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة 2003.

55.محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ،2007.

56.محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، ط1 ، دار الفجر للنشر والتوزيع 2004 .

57.محمد ناجي بوهر ، وسائل الاتصال في العلاقات العامة ، مكتبة الرائد ، عمان 2001.

58.محمد ناصر العديلي ، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كأي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ،1995.

59.مصطفى حجازي ، الاتصال والعلاقات الإنسانية والإدارية ، دار الطليعة ،بيروت ،1992.

60.منال طلعت محمود ، مدخل الى علم الاتصال ، ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ، 2002 .

61.موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ط2 ، دار القصبة للنشر 2006.

62.نصيرة بوجمعة سعدي ، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 1992.

63. هادي نهر احمد ،محمود الخطيب ،إدارة الاتصال والتواصل ،2009.

64.وفيقة مصطفى حسن أبو سالم ، تكنولوجيا التعليم والتعلم في التربية الرياضية ، ط2 ، منشأة المعارف الإسكندرية 2007.

65.ياسر خضير البياتي ، الاتصال الدولي والعربي ، ط 1 ،دار إشراق للنشر والتوزيع عمان ،2006.

ب/المجلات:

66.سمير إبراهيم حسن ، الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها ،مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية (دمشقي جامعة الآداب والعلوم الإنسانية)، المجلد 18، العدد 1 ، 2002.

67.سمير إبراهيم حسن ، ثورة المعلوماتية ، عواقبها وآفاقها ، مجلة جامعة دمشق ،2002 ، عدد1.

68.محمد زرقون وزينب شطية ، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة قاصدي مرباح ، العدد 3 ، 2013.

69.مكيري مالية ، الأداء الإعلامي ومستحدثات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، دراسة في مستويات التأثير ، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المجلد 7 /العدد2 , 2019.

ج/أطروحات ومذكرات :

70.بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف بورقلة ،من جامعة قاصدي مرباح بورقلة ،2012 / 2013.

71.بوعلي فريدة ، فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة ، دراسة حالة اتصالات الجزائر ، المدرية العملياتية للاتصالات بالبويرة ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك ، جامعة أكلي محند البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2014/2013.

72.حورية بالعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز قسنطينة ،مذكرة تخرج لنيل الماجستر في علوم الاتصال والعلاقات العامة ، جامعة منتوري قسنطينة ،2008/2007.

73.عبد الوهاب بوخنوفة ،التلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، التمثيل والاستخدامات ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ،2007 .

3/المواقع الالكترونية:

74. http/www.tacxt,fse,alval ;ca/fr/html/appart :96html, page comsalvet le 23Juin2020.

75. http:/ /www .histgo.net/fichiers/posts/seduposts/8,html « xowrhtx vkjzu.

76. communication technology ,study.com,retrived. *19-07-2020,edited.*

77. David sarokm,communication technology defintion,. *cartrend.com,retrived,22-07-2020,edited*.

78. types of modern communication ,www.rexurcetchmiques.com.uk,18-12-2018,retrived,19-07-2020. (s.d.). *edited*.

2/المراجع باللغة الأجنبية :

79. RR,brotion,s ,pour lx ,y' explosion de la communication a l'oube de X X le siècle, paris-La découvert ,2002.

الملاحق

الملحق رقم 01: المقابلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانـــــية

واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للمؤسسات التربوية الجزائرية

في إطار إعداد بحث علمي حول :واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للمؤسسات التربوية الجزائرية ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ، فالرجاء الإجابة على أسئلته كلها بموضوعية و مصداقية . و نؤكد لكم أن المعلومات المحصل عليها سيتم استغلالها في حدود البحث العلمي لهذه الدراسة.

شكرا لتفهمكم و تعاونكم لإنجاز هذا البحث

إعداد الطالبتـــين :

_ قـنـــدوزي إيـمـــان

_ بونـجار زولـيخـــة

إشراف الدكتورة:

–مكيري مالية

أولا: معلومات عامة عن عينة الدراسة:

1- الجنس

- ذكر ☐
- أنثى ☐

2- الخبرة المهنية (الأقدمية)

- أقل من سنة ☐
- من سنة إلى ثلاث سنوات ☐
- من 4 سنوات إلى 7 سنوات ☐
- أخرى أذكرها: ..... ☐

3- طبيعة المؤهل العلمي المحصل عليه

- شهادة ليسانس ☐
- شهادة ماجستير ☐
- شهادة دكتوراه ☐
- أخرى أذكرها..... ☐

4- تخصص الدراسة الجامعية:..... ☐

ثانيا: طبيعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في ممارسة الأنشطة الاتصالية على المستوى الداخلي بالثانويتين محل الدراسة:

1- ما هي الوسائل التي تستخدمها في الاتصال والتواصل مع الأفراد العاملين بالمؤسسة؟ يمكن اختيار أكثر من إجابة

- الاجتماعات ☐ - الهاتف المكتبي ☐ - الفاكس ☐ - التعليمات الشفهية ☐
- اللوحات الإعلانية ☐ - التعليمات المكتوبة ☐ - الهاتف النقال ☐ - الحاسوب ☐
- شبكة الانترنت ☐ - شبكة الإنترانت ☐ - أخرى أذكرها: ..... ☐

2- كيف تعلمت استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في أداء عملك ؟

- عن طريق الخبرة والتجربة. ☐ - عن طريق زملاء العمل. ☐
- الدورات التدريبية. ☐ - أخرى أذكرها: ..... ☐

3- ما درجة استخدامك لمختلف وسائل الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة؟

- أستخدم وسائل الاتصال الحديثة (تكنولوجيات الاتصال الحديثة) بشكل متكافئ مع الوسائل التقليدية. ☐

- أستخدم وسائل الاتصال الحديثة (تكنولوجيات الاتصال الحديثة) بشكل أقل مقارنة بالوسائل التقليدية. ☐

- أستخدم وسائل الاتصال الحديثة (تكنولوجيات الاتصال الحديثة) بشكل أكثر مقارنة بالوسائل التقليدية. ☐

4- هل استفدت من دورات تكوينية حول كيفية استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

-نعم ☐ -لا ☐

5- ما هي الوظائف أو الأعمال الإدارية التي تستخدم فيها تكنولوجيات الاتصال الحديثة أكثر ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- تبادل المعلومات مع زملاء العمل. ☐
- التواصل مع المدير. ☐
- إعداد القوائم المدرسية. ☐
- إعداد كشوف النقاط. ☐
- أخرى أذكرها: ..... ☐

ثالثا: انعكاسات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة محل البحث:

6- كيف أثر استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الحديثة على ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي على مستوى مؤسسة عملك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

-تسريع وتيرة إنجاز العمل. ☐
- سهولة نقل المعلومات وتبادلها. ☐

- سهولة الاحتفاظ بالمعلومات وعملية استرجاعها. ☐
- تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل. ☐
- العمل على تنسيق الأعمال والنشاطات داخل المؤسسة. ☐

أخرى أذكرها: ..... ☐

7- حسب وجهة نظرك ما مدى مساهمة استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين ممارستك لأنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

- ساهم في تحسينه كثيرا. ☐
- ساهم في تحسينه قليلا. ☐
- لم يحسن أبدا. ☐

8- هل ترى أن استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة مهامك على مستوى الاتصال الداخلي بالمؤسسة أمر:

- مهم ☐
- غير مهم ☐
- لا أدري ☐

9- ماهي الصعوبات التي صادفتك خلال استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في ممارسة أنشطة الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

- ضعف شبكة الاتصال الداخلية بالمؤسسة. ☐
- عدم الارتباط بشبكة الإنترنيت. ☐
- نقص التجهيزات التكنولوجية. ☐
- عدم اهتمام المؤسسة بالتكنولوجيا. ☐
- نقص الخبرة والتأهيل في التعامل مع تكنولوجيات الاتصال الحديثة. ☐
- ضعف صيانة التجهيزات وبرامج السلامة الخاصة بالكمبيوتر. ☐
- وجود تعقيدات في استعمال تكنولوجيات الاتصال. ☐

-أخرى أذكرها:..... ☐

10- حسب رأيك كيف يمكن التقليل من تلك الصعوبات؟

- تنظيم دورات تدريبية حول استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة لفائدة العمال الإداريين. ☐
- تحسين شبكة تدفق الإنترنيت بالمؤسسة. ☐
- إخضاع التجهيزات التكنولوجية للصيانة. ☐
- أخرى أذكرها: ..... ☐